



EESTI MAAÜLIKOOL
Majandus- ja sotsiaalinstituut

Lilli-Mai Vare

**EESTI MAAÜLIKOOLI MAJANDUS- JA
SOTSIAALINSTITUUDI ÜLIÕPILASTE OOTUSED JA
REAALNE OLUKORD SEoses TÖÖRAHULOLUGA**

**EXPECTATIONS AND REAL SITUATION OF STUDENTS OF
THE INSTITUTE OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
OF THE ESTONIAN UNIVERSITY OF LIFE SCIENCES
REGARDING JOB SATISFACTION**

Magistritöö
Ökonoomika ja ettevõtluse õppekava

Juhendaja: Katriin Visnapuu, MSc

Tartu 2021



Eesti Maaülikool		Magistritöö lühikokkuvõte	
F. R. Kreutzwaldi 1, Tartu 51006			
Autor: Lilli-Mai Vare		Õppekava: Ökonoomika ja ettevõtlus	
Pealkiri: Eesti Maaülikooli majandus- ja sotsiaalinstituudi üliõpilaste ootused ja reaalne olukord seoses töörahuloluga			
Lehekülgi: 88	Jooniseid: 27	Tabeleid: 5	Lisasid: 7
Osakond / Õppetool: Majandus- ja sotsiaalinstituut			
ETIS-e teadusvaldkond ja CERC S-i kood: Organisatsiooniteadus (S189)			
Juhendaja(d): Katriin Visnapuu, MSc			
Kaitsmiskoht ja -aasta: Tartu 2021			
<p>Rahulolev töötaja on produktiivne ja motiveeritud saavutama positiivseid töötulemusi. Töötajate rahulolu saavutamiseks peavad majanduse valdkonna tööandjad teadma, mida üliõpilased töökeskkonnaga seoses ootavad.</p> <p>Magistritöö autori eesmärk on välja selgitada Eesti Maaülikooli majandus- ja sotsiaalinstituudi üliõpilaste ootused seoses töörahuloluga ning võrrelda neid reaalse olukorraga. Uurimiseesmärgi saavutamiseks kasutatakse kvantitatiivset uurimismeetodit ning töös kasutatavad arvandmed on saadud ankeetküsitluse kaudu, mis põhineb SERVQUAL mudelil. Küsimustiku koostamisel võeti aluseks Spector'i töörahulolu teooria üheksa dimensiooni, mille abil saab hinnata tulemusi erinevates töörahuloluga seotud valdkondades.</p> <p>Analüüsi tulemusel selgus, et Eesti Maaülikooli majandus- ja sotsiaalinstituudi üliõpilastel on suurimad hinnangute erinevused oodatud ja reaalse olukorra vahel eneseteostuse- ja arenguvõimaluste, töö enda ning tasustamisega seotud dimensioonides. Nendes dimensioonides on töötaja ja tööandja vahel nõrgalt positiivne suhe ning seetõttu on vaja seal</p>			

muudatusi teha. Üliõpilased on rahul töökeskkonna- ja korralduse ning soodustustega. Üliõpilased ootavad töörahuloluga seoses enim töövahendite kättesaadavust, töökoha turvalisust ja mugavust ning tööks vajaliku informatsiooni õigeaegset kättesaadavust.

Töö teoreetilises osas selgus, et töötute hulgas on kõige rohkem keskharidusega inimesi. Sellest lähtudes võiks uurida nende ootusi seoses töörahuloluga, et tööpakkujatel oleks võimalik töökeskkonnas selliseid muudatusi teha, mis neid töötute silmis atraktiivsemaks muudaksid.

Märksõnad: töökeskkond, töörahulolu, SERVQUAL

Estonian University of Life Sciences F. R. Kreutzwaldi 1, Tartu 51006		Abstract of Master’s Thesis	
Author: Lilli-Mai Vare		Curriculum: Economics and Entrepreneurship	
Title: Expectations and real situation of students of the institute of economics and social sciences of the Estonian University of Life Sciences regarding job satisfaction			
Pages: 88	Figures: 27	Tables: 5	Appendixes: 7
Department / Chair: Institute of Economics and Social Sciences Field of research and (CERC S) code: Organizational science (S189) Supervisors: Katriin Visnapuu, MSc Place and date: Tartu 2021			
<p>A satisfied employee is productive and motivated to attain positive work results. To achieve employees satisfaction, employers in the field of economics need to know what students expect from the work environment.</p> <p>The aim of the author of this master's thesis is to find out the expectations of the students of the Institute of Economics and Social Sciences of the Estonian University of Life Sciences regarding job satisfaction and to compare them with the real situation. In order to achieve the research aim, a quantitative research method is used. The numerical data used in the work comes from the answers of SERVQUAL model based questionnaire. The questionnaire was based on the nine dimensions of Spector's job satisfaction theory, which is used to assess results in various areas of job satisfaction.</p> <p>As a result of the analysis it became clear, that when it comes to the differences between the evaluations of the expectations and the real situation regarding job satisfaction, the students</p>			

of the Institute of Economics and Social Sciences of the Estonian University of Life Sciences have the biggest differences between the following aspects: personal growth, opportunities for development, work itself and salary. In these work environment aspects there are weak positive relationships between the employee and employer, which makes it necessary to make some changes. The students are satisfied with the work environment itself, how things are organized in the area and the benefits that come with the work. In terms of job satisfaction students expect the most to have timely access to needed information as well as to have good work equipment with safe and comfortable workspace.

In the theoretical part of the thesis it was pointed out that the majority of unemployed people have secondary education. Based on this knowledge it would be best to additionally study their expectations regarding job satisfaction and make necessary changes in order to appear more appealing to them.

Keywords: work environment, job satisfaction, SERVQUAL

SISUKORD

SISSEJUHATUS	7
1. TÖÖKESKKONNA JA TÖÖRAHULOLU TEOREETILISED KÄSITLUSED	9
1.1. Tööturu ülevaade Eestis ning töökeskkonna, tööootuste ja -väärtuste olemus.....	9
1.1.1. Tööturu olemus ja ülevaade tööturust Eestis.....	9
1.1.2. Töökeskkonna ja töörahulolu seos	14
1.1.3. Tööootuste ja -väärtuste olemus.....	16
1.2. Spector'i töörahulolu teooria dimensioonide ülevaade	19
1.3. SERVQUAL mudeli ülevaade.....	26
2. OOTUSED JA REAALNE OLUKORD SEOSSES TÖÖRAHULOLUGA EESTI MAAÜLIKOOI MAJANDUS- JA SOTSIAALINSTITUUDI ÜLIÕPILASTEL	29
2.1. Metoodika	29
2.2. Eesti Maaülikooli majandus- ja sotsiaalinstituudi ülevaade	31
2.3. Eesti Maaülikooli majandus- ja sotsiaalinstituudi üliõpilaste ootused ja reaalne olukord seoses töörahuloluga	32
2.4. Tulemused ja arutelu.....	62
KOKKUVÕTE	66
KASUTATUD KIRJANDUS	68
LISAD	72
Lisa 1. Töörahulolu SERVQUAL uuringu küsimustik	73
Lisa 2. Uuringus osalenud üliõpilaste jagunemine tööga hõivatud valdkonna lõikes	78
Lisa 3. Töörahulolu üheksa dimensiooni väidete oodatud ja reaalse olukorra tasemete keskmised näitajad ja SERVQUAL lõhe.....	79
Lisa 4. Töörahulolu üheksa dimensiooni väidete oodatud ja reaalse olukorra tasemete keskmised näitajad ja SERVQUAL lõhe soo järgi	81
Lisa 5. Töörahulolu üheksa dimensiooni väidete oodatud ja reaalse olukorra tasemete keskmised näitajad ja SERVQUAL lõhe haridustaseme järgi.....	83
Lisa 6. Töörahulolu üheksa dimensiooni väidete oodatud ja reaalse olukorra tasemete keskmised näitajad ja SERVQUAL lõhe vanusegrupi järgi	85
Lisa 7. Töörahulolu üheksa dimensiooni väidete oodatud ja reaalse olukorra tasemete keskmiste näitajate p-väärtused	87
LIHTLITSENTS.....	88

SISSEJUHATUS

Tööturul on tihe konkurents nii tööandjate kui ka töövõtjate vahel. Tööandja valimisel on üheks oluliseks kriteeriumiks töökeskkond. Töövõtjate valimisel on oluline, et nende teadmised ja oskused oleksid õigest valdkonnast.

Tööandjate jaoks on oluline teada, millised töörahulolu tegurid on töövõtjate jaoks kõige tähtsamad, sest selle abil on tööandjatel võimalik töökeskkonnas vajalikke muudatusi teha. Meid ümbritsevas keskkonnas toimuvad pidevad muutused, mis mõjutavad ka töörahuloluga seotud ootusi ja reaalselt olukorda. Seetõttu on oluline uurida, milline seis on hetkel seoses töörahulolu ootuste ja reaalse olukorraga. Antud valdkonnas puuduvad ka varasemad uuringud.

Eesti Maaülikooli jaoks on oluline, et üliõpilased saavad koolis õpitud teadmisi ja saadud kogemusi realiseerida õiges valdkonnas ning Eesti maaelu edendada. Selle jaoks peavad antud valdkonna tööandjad teadma, mida üliõpilased töörahuloluga seoses ootavad. Rahulolev töötaja on produktiivne ja motiveeritud saavutama positiivseid töötulemusi, seega kasu heast töökohast saavad mõlemad osapooled.

Magistritöö autori eesmärk on välja selgitada Eesti Maaülikooli majandus- ja sotsiaalinstituudi üliõpilaste ootused seoses töörahuloluga ning võrrelda neid reaalse olukorraga.

Töö autor on eesmärgi saavutamiseks püstitanud järgmised uurimisülesanded:

- 1) anda ülevaade tööturu, töökeskkonna, tööootuste ja -väärtuste teoreetilistest käsitlustest;
- 2) anda ülevaade Spector'i töörahulolu teooria dimensioonidest;
- 3) analüüsida küsitluse tulemuste abil majandus- ja sotsiaalinstituudi üliõpilaste töörahuloluga seotud ootuste ja reaalse olukorra vahel esinevaid erinevusi;
- 4) selgitada välja, milliseid töörahuloluga seotud valdkondi majandus- ja sotsiaalinstituudi üliõpilased enim hindavad.

Magistritöö koosneb kahest peatükist. Töö teoreetilises osas antakse ülevaade tööturu, töökeskkonna, tööootuste ja -väärtuste teoreetilisest käsitlest ning Spector'i töörahulolu teooria üheksast dimensioonist ja SERVQUAL mudelist. Teoreetilise osa koostamisel on kasutatud erialast kirjandust ja artikleid.

Töö empiirilises osas antakse ülevaade uurimismetoodikast, valimist ja uuringu tulemustest. Empiirilise osa koostamisel on kasutatud kvantitatiivset uurimismeetodit, täpsemalt ankeetküsitlust.

Magistritöö tulemused on suunatud nendele tööandjatele, kes soovivad majandus- ja sotsiaalinstituudi valdkonnaga seotud üliõpilasi enda juurde tööle saada. Tulemuste põhjal on tööandjatel võimalik töökeskkonnas vajalikke muudatusi teha, et üliõpilaste silmis võimalikult atraktiivsed olla.

1. TÖÖKESKKONNA JA TÖÖRAHULOLU TEOREETILISED KÄSITLUSED

1.1. Tööturu ülevaade Eestis ning töökeskkonna, tööootuste ja -väärtuste olemus

1.1.1. Tööturu olemus ja ülevaade tööturust Eestis

Tööturg on koht, kus toimub töötajate ja tööandjate vaheline suhtlus ja konkurents. Tööandjate vahel toimub konkurents pakutavate töötingimustega ning töövõtjatel teadmiste ning oskustega. Tööturg toimib tööjõu nõudluse ja pakkumisega, kus pakutakse töövõtja poolt teadmisi ja oskusi ning tööandja poolt töökohti nende teadmiste ja oskuste rakendamiseks. Tööturu iseloomustamiseks on mitmeid näitajaid, mille abil pööratakse enim tähelepanu just tööhõivele, töötusele ja mitteaktiivsusele.

Tööturul jaguneb tööealine rahvastik tööga hõivatuteks, töötuteks ning majanduslikult mitteaktiivseteks, millest hõivatud ja töötud kokku moodustavad majanduslikult aktiivse rahvastiku ehk tööjõu (Statistikaamet...s.a b). Hõivatuid oli 2020. aastal kokku 656 600 (TT1209...2021). Tabelis 1 (lk 10) on hõivatud välja toodud haridustaseme ja ametiala järgi.

Tabel 1. Hõivatute arv (tuhandetes) haridustaseme ja ametiala järgi Eestis aastal 2020 (TT1209...2021)

	Kokku	Esimese taseme haridus või madalam	Teise taseme haridus	Kolmanda taseme haridus
Kokku	656,6	52,3	322,2	282,0
Juhid	68,9	1,8	23,9	43,2
Tippspetsialistid	145,8	0,7	23,7	121,4
Tehnikud ja keskastme spetsialistid	100,8	3,0	48,3	49,6
Ametnikud	36,1	2,2	20,2	13,7
Teenindus- ja müügitöötajad	81,2	7,0	52,9	21,3
Põllumajanduse, metsanduse, jahinduse ja kalanduse oskustöötajad	7,7	1,2	5,0	1,5
Oskustöötajad ja käsitöölised	80,9	13,2	55,3	12,5
Seadme- ja masinaoperaatorid ja koostajad	74,7	12,7	53,5	8,5
Lihttöölised	57,3	10,4	37,5	9,3
Sõjaväelased	3,3	.	2,0	.

Märkused:

1. Esimese taseme haridus või madalam tähendab alghariduseta, algharidust või põhiharidust.
2. Teise taseme haridus tähendab kutseharidust pärast põhiharidust, kutseharidust koos üldkeskharidusega, kutseharidust pärast üldkeskharidust, üldkeskharidust või keskeriharidust pärast põhiharidust.
3. Kolmanda taseme haridus tähendab keskeriharidust pärast üldkeskharidust, kõrgharidust, magistrikraadi või doktorikraadi.
4. Tähis „.” tähendab, et andmete avaldamist ei võimalda andmekaitse põhimõte.

Tabelis 1 esitatud andmete põhjal selgub, et hõivatuid on kõige rohkem (322 200) teise taseme haridusega ja kõige vähem (52 300) esimese või madalama taseme haridusega. Ametiala järgi on hõivatute seas kõige rohkem tippspetsialiste ning tehnikuid ja keskastme spetsialiste, kes on valdavalt ka kolmanda taseme haridusega. Nendes valdkondades nõutakse üldjuhul kõrgharidust. Esimese või madalama haridustasemega hõivatuid on enim oskus- ja käsitöölised, seadme- ja masinaoperaatorite ning koostajate hulgas. Tippspetsialistide ja põllumajanduse, metsanduse, jahinduse ning kalanduse oskustöötajate hulgas ei ole esimese haridustasemega töötajaid peaaegu üldse.

Töoga hõivatud isikud saavad tehtud töö eest tasu, mille suurus võib haridustaseme lõikes erineda. Keskmise brutokuupalk on olnud tõusvas trendis, jõudes 2020. aastaks 1448 euron

(Keskmine brutokuupalk...s.a a). Tabelis 2 on välja toodud töötajate keskmine brutotunnitasu haridustasemete lõikes.

Tabel 2. Täis- ja osalise tööajaga töötajate keskmine brutotunnitasu (eurodes) haridustasemete lõikes Eestis aastal 2018 (PA6391...2020)

Haridustase	Keskmine brutotunnitasu
Alusharidus (koolieelne)	-
Põhiharidus (põhikooli 1.-6. klass)	5,71
Põhiharidus (põhikooli 7.-9. klass)	5,63
Keskharidus	6,27
Keskharidus ja kutseharidus keskhariduse baasil (3. ja 4. aste)	6,21
Diplomiõpe	5,77
Bakalaureusekraad või sellega võrdsustatud hariduse tase	8,65
Magistrikraad või sellega võrdsustatud hariduse tase	9,12
Doktorikraad või sellega võrdsustatud hariduse tase	13,24

Tabelis 2 esitatud andmete põhjal võib järeldada, et mida kõrgem on omandatud haridustase, seda suuremat töötasu on võimalik tööturul teenida. Kõige kõrgemat töötasu saavad doktorikraadi või sellega võrdsustatud haridustasemega isikud, kellele järgnevad magistrikraadi või sellega võrdsustatud haridustasemega isikud ning seejärel tulevad bakalaureusekraadi või sellega võrdsustatud haridustasemega isikud.

Seoses muutuva majandusega muutuvad ka nõuded töötajate oskustele. Õppimine on pidev protsess ning ka töö käigus tuleb omandada uusi teadmisi ja oskusi. Eesti majandus on liikumas kõrgema lisandväärtusega tootmise suunas, mis tähendab, et tehakse keerulisemaid asju, mille tõttu puutuvad töötajad rohkem kokku keerulisemate masinate ja seadmetega. Lihttöö tegijate hulk kahaneb ja spetsialistide ning oskustööliste osakaal suureneb. (Aedmaa jt 2008: 65)

Muutuva majanduse ja rahvastiku vähenemisega väheneb ka tööealiste inimeste osakaal. Rahvastiku vähenemist mõjutavad vananev rahvastik ja väljaränne. Tulevikus on oodata tööealiste inimeste suurt puudust, mida aitaks leevendada töötute ja mitteaktiivsete tööealiste inimeste toomine tööturule. Aastal 2020 oli töötuid kokku 47 900, mis on 16 600 inimese võrra rohkem kui 2019. aastal. (Statistikaamet...2021) Tabelis 3 (lk 12) on töötud välja toodud haridustaseme järgi.

Tabel 3. Töötud haridustaseme järgi (seisuga 02.2021) Eestis (Eesti Töötukassa...2021)

Hariduse grupp	Haridustase	Töötute arv
Esimene tase	algharidus	871
	kutseharidus ilma keskhariduseta	34
	kutseharidus põhihariduseta	94
	põhiharidus	9485
	põhiharidus kutseharidusega	990
Teine tase	kutseharidus keskharidusega	158
	kutsekeskharidus põhikooli baasil	7494
	kutsekeskharidus või kutseõpe keskhariduse baasil	6471
	üldkeskharidus	13629
Kolmas tase	keskeriharidus	5622
	rakenduskõrgharidus	3263
	bakalaureus	3950
	magister	2281
	doktor	87
Määramata või alghariduseta	määramata	1692
	puudub algharidus	9

Tabelis 3 esitatud andmete põhjal selgub, et suurem osa töötutest on teise haridustasemega. Seda võib mõjutada asjaolu, et enamusi inimesi omandab esimese ja teise haridustaseme, mille järel minnakse tavaliselt edasi õppima, kuid teatud osa inimesi edasi õppima ei lähe ning madala haridustaseme tõttu ei pruugita tööd leida. Noortel on raske ilma töökogemuse ja kõrgema haridustasemeta tööd leida. Madalama haridustasemega inimestel on raskem tööd leida ka seetõttu, et neid aktsepteerivatele ametikohtadele on suurem konkurents.

Koolikohustuse mittetäitmine võimendab mitmeid sotsiaalseid probleeme. Mehed siirduvad varem tööle, mille tõttu haridust edasi ei omandata. Naised seevastu omandavad kõrgemaid haridustasemeid. (Aedmaa jt 2008: 69)

Hariduse ja koolituste taset peab tõstma kõikidel tasanditel, et oskustesse investeerimine oleks tõhus ja koolist tööturule suundudes oleksid inimesel oskused ja kvalifikatsioon, mitte ainult lõputunnistus. Majanduskasvu ja suuremate oskuste vahel on seos, kuid siiski ei ole omandatud elementaarseid oskusi kohustusliku haridustaseme lõpuks. (Better Skills...2012: 38)

Tänapäeval ei taga ükski haridustase kooli lõpetamisel automaatset rakendust tööturul. Haridus ja erialase ettevalmistuse tase omab suurt tähtsust karjääri mõttes, mis omakorda mõjutab positiivselt majanduse arengut. (Aedmaa jt 2008: 66)

Noorte ettevalmistamine tööturule sisenemiseks läbi harimise ja koolitamise on ainult üks osa oskuste arendamisest. Töötavad täiskasvanud vajavad samuti oma oskuste arendamist, et oleks võimalus karjääri teha ja vastata tööturu muutuvatele nõudmistele. Oskused vähenevad inimese vananedes kiiresti, muutes vananeva elanikkonnaga riikides jätkuva õppimise eriti oluliseks. (Better Skills...2012: 33)

Mitteaktiivseid inimesi oli 2020. aastal 279 700, mida mõjutavad mitmed tegurid (Statistikaamet...2021). Tabelis 4 on välja toodud mitteaktiivsed töösoovijad mitteaktiivsuse põhjuse järgi.

Tabel 4. Mitteaktiivsed töösoovijad (tuhandetes) mitteaktiivsuse põhjuse järgi Eestis aastatel 2011-2020 (TT55...2021)

Mitteaktiivsuse põhjus	2016	2017	2018	2019	2020
Õpingud	4,1	4,0	4,6	5,2	6,5
Haigus või vigastus	7,1	7,1	7,6	4,8	5,4
Hoolitsemine laste või teiste pereliikmete eest (sh rasedus-, sünnitus- või lapsehoolduspuhkus)	3,8	3,3	4,3	3,9	3,6
Pensioniiga	8,9	7,9	7,3	7,0	6,1
Heitunud (kaotanud lootuse tööd leida)	6,3	5,4	4,8	4,0	4,5
Muud põhjused	2,6	2,0	2,2	3,6	4,0
Kokku	32,8	29,7	30,8	28,5	29,9

Tabelis 4 esitatud andmete põhjal selgub, et võrreldes 2016. aastaga on mitteaktiivsete koguarv 2020. aastal langenud, jõudes 29 900 mitteaktiivse töotsijani. Kõige suurema osa moodustavad 2020. aastal mitteaktiivsetest töösoovijatest õpingutega hõivatud isikud (6 500), millele järgnevad pensionärid (6 100) ja haiged või mõne muu vigastusega isikud (5 400). Kõige väiksema osa moodustavad mitteaktiivsed, kes hoolitsevad laste või teiste pereliikmete eest (3 600).

Tööturu muutustele on suurt mõju avaldanud tehnoloogia areng ja tööväärtuste muutumine. Ajaga võivad tööväärtused erinevates generatsioonides muutuda, mis võib tööandjale kaasa tuua lisäülesandeid ja -kulutusi, et kõigi vajadused töökohas oleksid rahuldatud.

Tehnoloogia kiirenev kasv toob kaasa tööturu struktuuri muutused. Eesti hõivestruktuur on viimastel aastakümnetel kiiresti muutunud. Üha enam asendab tööturul rutiinsetel töödel inimest tööstusrobot. Samal ajal muutuvad olemasolevad tööd keerukamateks ning tekivad ka uut tüüpi tööd. Suurim risk töökohtade kadumisele automatiseerimise tagajärjel on tootmistöökohtadel ning väikseim risk hariduses. Töökohtade muutumine ja uute tekkimine on arengu loomulik osa. Eestis võivad 46% praeguste töökohtade ülesannetest olla automatiseeritavad ning see puudutab peamiselt madala ja keskmise oskustasemega inimesi. Tööväärtuste muutumises võib kultuuridevaheline erinevus mängida sama suurt osa kui erinevus põlvkondade vahel. Kõige rohkem hinnatakse töötamist igal pool ja igal ajal. Paindlike töövõimaluste kasutamine on omane teatud valdkondadele ja ametikohtadele. Lisaks on interneti, digitaalsete platvormide, pilvetehnoloogiate jmt levik toonud kaasa võimalusi teha tööd virtuaalselt üle maailma. See loob võimaluse olla iseendale tööandjaks olles globaalsel tööturul virtuaalselt teenusepakkuja. Eestis võib pensioniea tõusmisest, kohustusliku haridustaseme tõstmisest või suuremast lõimumisest tingitud hõivemäära kasv kompenseerida tööealise elanikkonna vähenemisest tulenevat tööjõupuudust. (Tööturg 2035...2018: 18-37)

Tööturg on pidevas muutumises ning muutustega tuleb kursis olla. Iga muutus toob omakorda kaasa uusi muutusi, mis mõjutavad otseselt või kaudselt kõiki inimesi.

1.1.2. Töökeskkonna ja töörahulolu seos

Tööturul on olukord, kus erinevad generatsioonid töötavad koos. Neil kõigil on erinevad ootused tööle ja arusaamad tööalastest kaistest. Selle tõttu on eriti oluline uurida kõikide, mitte teatud grupi, töötajate töörahuloluga seotud ootusi.

Vanemad generatsioonid ootavad töö eest head palka ja stabiilsust, kuid nooremad soovivad karjäärivõimalusi ning paindlikkust, et töö ei segaks nende eraelu. Sellest tulenevalt peavad ka

organisatsioonid olema paindlikud enda töökeskkonda luues, et meelitada enda juurde erinevaid töötajate gruppe. (Einberg jt 2020: 249)

Kui erinevatel generatsioonidel on erinevad arusaamad ja soovid tööst, tööl käimisest või töötasust, siis oma õigustest ja kohustustest on kõik teadlikud, mis võib muuta töötajate juhtimise keerulisemaks. Seega on oluline välja selgitada töötajate vajadused, et tööandjatel oleks võimalik töökeskkonnas vajalikke muudatusi teha. Head töötingimused ja töökeskkond motiveerivad töötajaid saavutama häid tulemusi.

Motiiv suunab ja raamistab inimekäitumist. Sellega on vajadused ja motiivid käitumise eesmäärke seadvad põhimõjurid. Motiivil on kalduvus raugeda, kui ta on rahuldatud või selle saamine on takistatud. (Kidron 2008: 207-209)

Harmoonilise töökeskkonna loomiseks on vaja tagada töötajate vajaduste rahuldamine. Töörahololu mõjutavad mitmed tegurid, mille määramine on suuresti tööpakkujate ülesanne.

Töökeskkond on töötamisel meid ümbritsev, mis sisaldab ka töö korraldamist ja heaolu (Working...2019). Töökeskkonna elemendid võivad mõjutada heaolutunnet, tööalaseid suhteid, koostööd ja töötajate tervist. Füüsiline keskkond on töökoha suurus, paigutus ja asukoht, töökoha mugavused ja töötamise ajal kasutatavad tarbed. Ettevõtte kultuuri element hõlmab endas töötajate tegutsemisviisi ja suhtumist töösse, töötajate omavahelist suhtlust ja tegutsemist ettevõtte eesmärkide suunas. Lisaks kuuluvad töökeskkonna elementide hulka töötingimused, mille alusel töötajad tööle võetakse. (Indeed...s.a)

Pidevalt muutuv ja arenevas keskkonnas muutuvad ka töötajate ootused töötingimustele, mille täitmisel on võimalik organisatsioonil püsida konkurents. Pakkudes töötajatele häid töötingimusi, paranevad töötulemused ja suureneb tootlikkus, mida kinnitavad ka varasemad uuringud. Töötajad on olulisel kohal organisatsiooni missiooni ja visiooni saavutamisel, mille täitmiseks vajavad töötajad töökeskkonda, mis võimaldaks neil ilma probleemide ja takistusteta tööd teha. Halvad töötingimused piiravad töötajate täielikku potentsiaali enda võimeid rakendada. Töötamine peab olema pingevaba, sest pinget põhjustab jõudluse langus. (Raziq ja Maulabakhsh 2015: 717-724)

Kahaneva tööturu tingimustes on üha olulisem töötajaid hoida või luua selline töötamise kogemus, mis võimaldab neil vajadusel pärast lahkumist organisatsiooniga uuesti liituda. Tulevikutrende tasub jälgida, kuid nende rakendamisel tuleks lähtuda organisatsiooni küpsusest ja kultuurist. (Einberg jt 2020: 24)

Töötajad peavad mõistma, et organisatsioon väärtustab neid. Õnnelikest töötajatest saavad produktiivsed töötajad. Tööandja saab läbi pakutavate töökeskkonnatingimuste näidata töötajatele, et neid märgatakse ja väärtustatakse, mis aitab luua töörahulolu.

Töörahulolu on keeruline nähtus, mida on uuritud erinevates kontekstides. Enim on kasutanud tööga rahulolu määratlust organisatsiooni uuringutes Locke (1976), kes kirjeldab tööga rahulolu kui meeldivat või positiivset seisundit, mis tuleneb inimese töökohast või töökogemusest.

Töörahulolu on reaktsioon tööle, mis tuleneb sellest, mis tunnet või kogemust üksikisik taga ajab võrreldes tegelike töö tulemustega. Töörahulolu on inimese töö tajumise ja hindamise tulemus, mida mõjutavad inimese individuaalsed vajadused, väärtushinnangud ja ootused. (Dhurup jt 2016: 488)

Töörahulolu mõjutavad psühholoogilised, füsioloogilised ja meid ümbritsevast keskkonnast tulenevad tingimused. Töörahulolu hõlmab emotsionaalseid tundeid, mis mõjutavad inimest ka töövälisel ajal. Seega on töökeskkonnast tuleneval tööga rahulolul suur roll inimese eraelus.

1.1.3. Tööootuste ja -väärtuste olemus

Töörahulolu mõjutavad üksikisikul tema tööootused ja -väärtused. Kõik inimesed on kasvanud erinevas keskkonnas, mille tõttu on ka välja kujunenud tööootused ja -väärtused igal inimesel erinevad.

Tööootused on eelistused või soovid töökeskkonnale ja -tingimusele. Nende ootuste täitmisel on töötaja meelestatud tööülesandeid täitma heas usus ja motiveeritud panustama ettevõtte edusse. Seda saavutamaks tuleks tööandjal ja töötajal omavahel nendes tingimustes kokku leppida. (Randlepp 2009 ref Rohtla 2018: 11)

Organisatsioonid peavad vananeva elanikkonna potentsiaali rakendamiseks töökorraldust muutma eakohasemaks ja paindlikumaks, tehnoloogilised võimalused lubavad suuremat paindlikkust töö asukoha ja tööaja suhtes ning nooremate põlvkondade sisenemisel tööturule tuleb arvesse võtta, et nende väärtused ning ootused tööle erinevad vanematest põlvkondadest. See, kas töökorraldus vastab töötajate või tööandja eelistustele ja vajadustele, sõltub vähemalt osaliselt sellest, milline on tööjõu pakkumise ja nõudluse suhe tööturul. Kui tööjõu pakkumine on suurem nõudlusest, saavad tööandjad ise määrata, milline on nende töötajate töökorraldus. Kui aga tööjõudu napib, on töötajad jõupositsioonil ja saavad rohkem ise tööandjale nõudmisi esitada oma töökorralduse osas ning tööandja jaoks saab oluliseks korralda tööd vastavalt oma töötajate vajadustele. (Eesti tööelu...2017: 6)

On selge, et 15–24-aastaste kõrge töötuse määr tuleneb peamiselt sellest, et vastavas vanuses on õpingud alles pooleli. Muutuv töökultuur annab märku palga- ja tööootuste muutustest ning aina enam siirduvad noored tööturule teadlikku otsust tehes. Üliõpilaste tööhõive määr on tihedalt seotud vanusega. Vanuse lisandudes suureneb töötamise tõenäosus ning kasvab töökoormus. Statistikaameti poolt korraldatud 2015. aasta tööelu uuringu tulemustest selgus, et tööhõive suurendamise üheks eelduseks on tööga rahulolu ja motiveeritus. Töötasu olulisus on võrreldes 2009. aasta uuringu tulemustega kahanenud. Motiveerivate tegurite (karjääri- ja arenguvõimalused) olulisus on kasvanud. Muutunud on töökultuur, kus teadlik karjäärivalik ei tähenda üksnes kõrge töötasu olulisust, vaid rõhub aina rohkem palju subjektiivsematele tingimustele, milleks on mobiilsus ja eneseareng. (Eesti statistika...2016: 85-87)

Väärtushinnangud on kujunenud noortel peamiselt perekonna ja sõprade kaudu. Koolis õppimine on kujundanud noorte sõnul nende koostööoskuseid, suhtlusoskuseid ja enda võimete määratlemist. Eesti õpilased peavad kõige olulisemateks väärtusteks ohutust ja julgeolekut ning õiglust ja võrdsust seaduse ees. Noored väärtustavad loodust ja soovivad, et loodushoiule pöörataks rohkem tähelepanu. Lisaks hinnatakse avatud ühiskonda ja sotsiaalseid garantiisid, et inimesed oleksid võrdsemad ning ausat poliitikaajamist ja soovitakse rohkem tolerantsust. (Valdmaa 2010: 11-12)

Sõna väärtus tuleb ladinakeelsest sõnast valere, mis tähendab „väärt olema”. Kõige levinum kasutus on, et väärtus on see, mis on väärt omamist, saavutamist või tegemist. Väärtused on asjatunnused, mis juhivad meie toimimist. (Sutrop 2009: 55)

Mingi tunnuse pidamist väärtuseks, võetakse seda arvesse valikute langetamisel ning enda ja teiste tegevuste kavandamisel (Blackburn 2002: 488). Milton Rokeach (1973: 25) on defineerinud personaalseid väärtusi kui kognitiivseid moodustisi, mis väljendavad uskumusi, et mingi käitumisviis või seisund on isiklikult või sotsiaalselt soovitamam kui sellele vastupidine käitumisviis või seisund.

Praegu kehtiva õppekava järgi on hariduse eesmärk kasvatada inimest, kes suhtub heasoovlikult kaasinimestesse, toetab ühiskonna demokraatlikku arengut, austab ja järgib seadusi, on teadlik oma kodanikukohustustest ja -vastutusest, tunneb ja austab oma rahva kultuuri, hoiab loodust, elab ja tegutseb keskkonda ning loodusressursse säästes, juhindub oma valikutes ja tegudes eetika alusväärtustest: inimelu pühadus, vägivallast hoidumine, vabadus, õiglus, ausus, vastutus, mõistab töö vajalikkust jne. Kuna väärtushoiakud kujunevad lapse- ja noorukieas, on just lasteaiale ja koolile pandud vastutus ühiskonnale oluliste väärtuste edasikandmise eest. Muidugi on kõige suurem vastutus kodul. (Sutrop 2009: 50-53)

Tänapäeval väärtustatakse head töötasu ja töö turvalisust. Erasektoris hinnatakse enim töötasu, kuid avalikus sektoris huvitavat tööd. Tööandjad peavad olema kursis töötajate praeguste väärtustega, et kujundada töökohti, kus oleks töötajal maksimaalne rahulolu ja produktiivsus. (Karl 1998: 15)

Väärtusteoreetikute sõnul käituvad üksikisikud vastavalt oma väärtushinnangutele. Seega on inimeste väärtushinnangud eesmärkide otsustamisel või tegevuste suunamisel olulisel kohal. Tööväärtused ajendavad inimesi otsima teatud tüüpi töökohti või töökeskkondi, mis nende väärtustega kattuvad. Üksikisiku väärtushinnangud mõjutavad inimeste käitumist oma töös. Tugevate väärtushinnangutega töötajad kaldusid käituma vastavalt nende arvates õigetele otsustele, samas kui pragmaatilisema suunitlusega töötajad kaldusid käituma viisil, mida nad arvasid olema edukad. Väärtused panevad aluse hoiakule ja motivatsioonile ning mõjutavad ka arusaama ja käitumist. Tööväärtused on konkreetsed väljendused isiklikkude väärtushinnangute põhjal töökeskkonnas. Tööväärtused on veendumused, mis on seotud soovitud tulemuse (näiteks kõrge töötasu) või käitumisega (näiteks kolleegidega suhtlemine). (Koroglu ja Gezen 2014: 254)

Suhtumine töösse kujuneb sotsialiseerumise kaudu perekonnas, haridussüsteemis ja hiljem töökogemuste kaudu (Illeris 2011: 38). Tööväärtused on eelistused, mida indiviid töökohal kõige oluliseks peab ja mis vahendavad tema emotsionaalseid hoiakuid, pakkudes ühist rahulolu (Dose 2011, 221).

Tööväärtuste hulgas kõige hinnatumad on inimeste arvates enesekesksus ja isiklikud hüved. Kõige olulisemad väärtusi kujundavad tegurid Eestis on vanus, eelnev õppeedukus, vanemate haritus ning isiklike võimete rakendamisoskus. (Rämmer 2012, 92-93)

Pühendunud töötaja annab energiat ja on organisatsioonile lojaalne mistahes asjaoludel ning võtab osa organisatsiooni eesmärkide saavutamisest. Organisatsiooniline pühendumus on töötaja psühholoogiline seotus organisatsiooni suhtes aitamaks kaasa organisatsiooni eesmärkide saavutamiseks. Sellised seosed tekivad, kui töötaja isiklikud väärtused kattuvad organisatsiooni väärtustega. (Dhurup jt 2016: 486-487)

Inimesed veedavad suurema aja oma elust tööl. Rahulolu võib hõlmata nii pikaajalist kui ka lühiajalist tajumist, millest esimene on jätkusuutlikum. Seega võiks iga tööandja mõelda, kuidas pakkuda väärtuslikku töökeskkonda, et töötajad oleksid nii töökeskkonnas, kui ka väljaspool seda rahul ja õnnelikud.

1.2. Spector'i töörahulolu teooria dimensioonide ülevaade

Kirjanduses on välja toodud mitmeid erinevaid teooriaid, mille kaudu on võimalik töörahulolu uurida. Teooria valiku tegemisel on oluline tutvuda varasemate uuringutega, kus on olnud sarnased eesmärgid, et teada saada, millise teooria abil on võimalik saavutada oma ettevõtte töökeskkonnas soovitud tulemused.

Enim tsiteeritud töörahulolu määratlusi on Spector'i loodud, kelle sõnul saab töörahulolu hinnata üheksa erineva dimensiooni põhjal, milleks on töökeskkond ja -korraldus, info liikumine ettevõttes, eneseteostus ja arenguvõimalused, soodustused, kollektiiv, juhtimine, tunnustamine ja tagasiside, töö ise ja tasustamine. (Lumley jt 2011: 100)

Töökeskkonna ja -korralduse dimensioon hõlmab endas töö tegemiseks vajalike töövahendite kättesaadavust, töökoha turvalisust ja mugavust ning võimalust lõuna- ja puhkepausideks. Põhivajaduste rahuldamata jätmisel on madal produktiivsus, mille tõttu töötulemused kannatavad (Daud 2016: 209).

Morgani uuringu järgi mõjutab töötulemusi füüsiline keskkond, milles ta töötab. On oluline, et töötaja tunneks ennast hästi ja tajuks, et teda väärtustatakse, pakkudes sobivaid töötingimusi. Töökeskkonna tingimused peavad peegeldama seda, mida lubatakse. (Einberg jt 2020: 111-112)

Turva- ja kuuluvustundeta võivad tekkida depressioon ja teised võimalikud haigused. Inimene peab ennast töökeskkonnas turvaliselt tundma. Kui inimesele tema baasvajadust ehk turvatunnet ei tagata, pole ta suuteline tööd tegema. Eriti oluline on see üksiku inimese puhul. Harvardi ülikooli pikaajalises teadustöös, millega alustati 1938. aastal, on jõutud järeldusele, et inimese õnn ei peitu rahas ega kuulsuses, vaid stabiilses, õnnelikus ja armastavas lähisuhtes. (Remmelg s.a: 103-104)

Otsene mõju inimese tervisele on töö- ja puhkeaaja jaotusel ööpäevas. Väsinud töötaja kulutab sama töö tegemiseks rohkem aega, teeb sagedamini hiljem parandamist vajavaid vigu ning on loominguliselt vähem produktiivsem. Väsimuse tagajärjel võib juhtuda tööõnnetusi ja haigestumisi. (Töö- ja puhkeaeg...2014: 4)

Info liikumisega seotud dimensioon hõlmab endas pidevat info liikumist organisatsioonis, tööülesanneteks vajaliku info õigeaegset kättesaadavust ning regulaarseid ülevaateid organisatsiooni tulemustest ja eesmärkidest.

Informatsiooni edastamine peab toimuma õigeaegselt, et organisatsiooni tegevus saaks toimida tõrgeteta. Kui töötajatevahelises suhtluses on tõrkeid, siis on organisatsiooni eesmärged raske saavutada, kuna puudub sujuv koostöö. (Raziq ja Maulabakhsh 2015: 719)

Mida rohkem pühendavad juhid aega suhtlusele ja tööülesannete, ettevõtete kummitavate probleemide ja laiema turuolukorra tutvustamisele ning mida avameelsemad nad seda tehes on, seda tähtsusetumaks muutuvad töökorraldusreeglid ja preemiad. Töötajaid tuleb hoida pidevalt probleemidega kursis. Väga oluline on, et info liiguks mõlemas suunas. Töötajatel peab olema võimalus küsimusi esitada, kriitikat anda ja mõtteid vahetada. Iga astme töötajad tahavad ja

peavad mõistma neile usaldatud tööülesandeid ning nende osakondade eesmäärke. Neil on soov teada saada ettevõtte toimimisest, milliste probleemidega silmitsi seistakse ja milline konkurents valdkonnas valitseb. Kommunikatsioon on töö, mis ei lõpe iial. Pidev kommunikatsioonivoog on tugev konkurentsieelis. (McCord 2019: 39-53)

Eneseteostuse- ja arenguvõimalustega seotud dimensioon hõlmab endas võimalust erialaselt areneda, töökohal pidevalt uusi asju õppida ning ettevõttesiseselt karjääri teha.

Õppimist on defineeritud kui protsessi, mille kaudu inimene omandab teadmisi ja oskusi ning hoiakuid ja ka arvamusi (Illeris 2011: 11). Õppimise kaudu suurenevad töötaja karjäärivõimalused ning aitavad rasketel aegadel väljakutsetega toime tulla. Ühelt poolt on karjääriks valmisolek positiivne, mis toob kaasa suurema töörahulolu, kuid teisest küljest suureneb ka võimalus, et väga hea kohanemisvõimega inimene saab olla vähem sõltuv oma praegusest tööandjast. Töökohapoolsed pingutused ja investeringud töötaja karjääri ei pruugi organisatsioonile sellisel juhul kasu tuua. Organisatsioonidel on oluline roll töötaja pühendumise kujundamisel, pakkudes ressursse (koolitus- ja arenguprogrammid), mis võimaldavad enese- ja karjääri arengut. Väljakutseid pakkuvad tööülesanded soodustavad isiklikku kasvu. Töötajad soovivad seeläbi tunda, et nende tööalaseid jõupingutusi toetatakse. (Lee jt 2020: 1-2)

Eelistatakse teha karjääri, mis on väljakutseid pakkuv ja mille abil toimub isiklik areng (Daud 2016: 209). Ilma oskustesse investeerimiseta jäävad inimesed hätta, kuna tehnoloogia areng toimub kiiresti. Väheste oskustega inimesed on majanduslikult ebasoodsas olukorras töötuse ja sotsiaaltoetuste sõltuvuse näol. Praegusel sajandil on oskustele ülemaailmselt uudishimu, kuid selle väärtus võib langeda tööturu nõuete tõttu. Oskused, mida inimesed ei kasuta, kaotavad oma väärtuse, seega nende hoidmiseks on vaja ennast pidevalt arendada. (Better Skills...2012: 10)

Soodustustega seotud dimensioon hõlmab endas töötajatele korraldatud ühisüritusi ja võimalusi täiendõppeks ning koolitusteks. Einbergi jt (2020: 254-255) sõnul täiendavad soodustused rahalisi tasusid ning hõlmavad erinevaid tervise-, pensioni jms seotud teenuseid ja pakkumisi. Soodustused on tasupaketi osa, millel on tavaliselt tugev sõnum ja väärtus, mida organisatsioon soovib oma töötajate jaoks rõhutada. Soodustuste paketi koostamisel on oluline kriteerium, et see vastaks töötajate ootustele. Üldjuhul maksab tööandja soodustuse eest ka juhul, kui töötaja

seda ei kasuta, seega on oluline, et soodustustesse tehtav investeering annaks töötaja jaoks maksimaalse tulemuse.

Kui töötajad saavad sotsiaalset tuge, on nad organisatsioonile rohkem pühendunud. Kui sotsiaalne tugi puudub, siis tuntakse vähem kohustust jääda praeguse tööandja juurde, mille tõttu otsitakse tööalaseid võimalusi väljaspool organisatsiooni. Juhendajad ja kaastöötajad saavad luua tugevaid emotsionaalseid ja sotsiaalseid sidemeid läbi ühisürituste. (Lee jt 2020: 2-3)

Tööga kaasaskäivaid soodustusi eelistatakse töö- ja eraelu tasakaalustamiseks. Seeläbi oodatakse tervist edendavaid ja aktiivseid soodustusi (Daud 2016: 209).

Tehnoloogilised muutused muudavad elukestva õppe vajalikuks. Koolitused sisaldavad nii teoreetilist kui ka praktilist sisu, milles võib mingitel juhtudel võrdsustada töökogemusega. (Oswald-Egg ja Renold 2020: 3-5)

Tööga seotud õppimine toimub üha enam mitte ainult töökohas, vaid ka kursustel ja koolitustel. Pädevuste arendamine koolituste kaudu erineb haridusasutustes hariduse omandamisest eelkõige seetõttu, et see on suuremal või vähemal määral seotud just nende tegevustega, mida igapäevatoos kasutatakse. (Illeris 2011: 29-59)

Seega koolituste võimalused töökohal on suureks boonuseks, et ennast organisatsioonisiseselt arendada. Käsperi (2016) sõnul tuleb luua sobiv kasvukeskkond, mis aitaks talendil õide puhkeda. Kui turul on talente vähe ja organisatsioonil puuduvad ressursid neid üle osta, siis tuleb talendid ise kasvatada.

Kollektiiviga seotud dimensiooni hulka kuuluvad hea meeskonnatöö ja sõbralik õhkkond ning vastutulelikkus ja abivalmidus kolleegide poolt. Kõige suurem motiveerija on võimalus töötada koos heade tiimiliikmetega, kes usuvad, et meeskonnas tehakse suurepärase tööd ja kes innustavad teineteist (McCord 2019: 36).

Meeskonnatööd kasutavate organisatsioonide kogemused on näidanud selle märkimisväärset positiivset mõju organisatsiooni tootlikkusele, efektiivsusele, loovusele ja tulemuslikkusele ning töötajate rahulolule. Meeskonnatöö tähendab, et proovitakse saavutada ühist eesmärki meeskonnaliikmete teadmiste ja oskuste jagamisel. Kõik liikmed panustavad ja osalevad

meeskonnatöös, et saavutada positiivseid tulemusi. Meeskonnaliikmed peavad olema piisavalt paindlikud kohanemaks ühtses töökeskkonnas, kus eesmärgid saavutatakse koostöö ja sotsiaalse vastastikuse sõltuvuse kaudu. Globaalses ärikeskkonnas on meeskonnatöö ülioluline projektide läbiviimiseks, kus vajatakse mitmeid erinevaid inimoskusi. Meeskonnatöö aitab positiivselt kaasa töörahulolule. Inimesed, kes samastuvad oma töörühmaga tajuvad oma töötingimusi ja olukorda positiivselt, mis võib viia töörahuloluni. (Dhurup jt 2016: 486-491)

Juhtimisega seotud dimensioon hõlmab endas töötajate ideede ja ettepanekutega arvestamist ning juhi kompetentsust ja eeskujuks olemist alluvatele. Remmelg (s.a: 78-87) tõdeb, et peamiseks töötajate ettevõttest lahkumise põhjuseks on suhted juhiga. Oluline ei ole juhi jutt vaid teod. Kui sõnad tegudest lahknevad, võtavad ka töötajad juhi käitumisnormid omaks. Ettevõttes kujuneb kultuur sellest, kuidas firma asutajad või ettevõtte juhid käituvad. Töötajad käituvad väljakujunenud tavade järgi. Kuna väärtust loovad eelkõige töötajad, siis on juhi ülesandeks töö tegemine võimalikult lihtsaks muuta. Juht peab tekitama töötajale turvatunde ja võtma ära ebamugavad kohustused, mille täitmine pärsiks töötaja efektiivsust. Töötajad tunnevad ennast hästi, kui saavad oma töös loovad olla ja kontrollivad olukorda. Juht on selliselt vastutuse töötajale andnud.

Oluline osa motivatsioonist on vabadus ise otsustada ning selle tulemusena oma töö vilju näha. Tööst saadavat rahuldust ei saavuta kontrolli ega käskudega. Hea firmakultuuri läbivaks tunnuseks on usaldus ja otsustamise võimaldamine madalaimal tasemel. (Sealsamas s.a: 145)

Juhid peavad andma eeskju, tunnistades ka avameelselt oma eksimusi. Tuleks rääkida, kuidas juhtkonnas mingile otsusele jõuti. See innustab töötajaid mõtteid vahetama ja arvamusi lisama, isegi kui need juhtkonna omadest erinevad. (McCord 2019: 75)

Tööandja omadused mõjutavad ka seda, kuidas töötajad end erialaselt täiendada soovivad (Better Skills...2012: 36). Töötajatele tuleb eeskujuks olla, et neil toimuks pidev eneseareng ja täiendamine.

Tunnustamise ja tagasiside dimensioon hõlmab endas tagasisidet otseselt juhilt töö kohta ning ametialaste edusammude hindamist juhtkonna poolt. Raziq ja Maulabakhsh (2015: 719)

sõnavad, et töörahulolu mõjutab inimestevaheline suhtlus ja tunnustamine. Juhtkond peab töötingimusi muutma, et töötajatel tekiks rahulolu, mille kaudu ka töötulemused paranevad.

Positiivne (ja ka negatiivne) tagasiside on ettevõtte üks olulisemaid väärtusi, mida sageli ei osata ära kasutada. Tagasiside on kahesuunaline – juhilt töötajale ja vastupidi. Tagasisidevestlused teenivad Maslow'i püramiidi madalamate tasemete rahuldamise huve. (Remmelg s.a: 157-163)

Töötajad mitte ainult ei vaja tõde, vaid ka tahavad seda päriselt kuulda. Võimalike probleemide aus tunnistamine õigel ajal on kõige tõhusam viis nende lahendamiseks. (McCord 2019: 74)

Tulemuslikuks tegutsemiseks ja arenguks on vaja rohkem tagasisidet. Regulaarse tagasiside andmise ja saamise kaudu tunnustatakse inimesi ja suunatakse neid reaalajas õigele kursile. Tagasiside toetab inimese vajadust olla hinnatud ja märgatud. Samuti stimuleerib tagasiside inimese loovust ja pühendumust, sest ta teab, et teeb õigeid asju õigel viisil. Selle kaudu suurenevad ka koostöö ja tulemuslikkus, sest inimesed jagavad oma saavutusi ning kaasavad teisi ja teavad, et hea töö saab tunnustuse. Tagasiside andmine ja küsimine on organisatsiooni eduka toimimise ja arengu osa. (Einberg jt 2020: 227)

Töö endaga seotud dimensioon hõlmab endas huvitavaid ja väljakutseid pakkuvaid tööülesandeid ning võimalust rakendada oma teadmisi ja oskusi maksimaalselt. Töötajatel võiks olla võimalus rakendada oma kogu jõudu, sest nii innustavad nad juhtkonda kui ka teineteist (McCord 2019: 14).

Arvestades asjaolu, et kõrgel töörahulolu tasemel on organisatsiooni jaoks positiivseid töötulemusi oodata, on oodatava töökeskkonna loomine ja säilitamine oluline. Eelmiste töötajate töörahulolu ei mõjuta töötajate praegust tööga rahulolu. Rahulolu on kõikuv meeleseisund. Praegune töörahulolu ei pruugi kaua kesta, ning seda ei saa ka tuleviku töörahulolu määramisel kasutada. Töötasu kasv ja ametialane edutamine ei mõjuta otseselt töötulemusi, seega ainult rahalised ja muud materiaalsed hüved ei suuda tagada töörahulolu. Kui tööootused on täidetud, suureneb töörahulolu. Töötajate teadmiste võimendamine ja kaasamine täidab tööootusi, mis omakorda tagab töörahulolu. Välised hüved (rahalised ja materiaalsed) ei motiveeri töötajaid pikas perspektiivis. Reaalselt motiveeritud ja rahulolevate töötajate

loomiseks peavad juhid pakkuma töötajale sisulisi hüvesid, milleks on väljakutseid pakkuv ja huvitav töö ning võimalusi isiklikuks kasvuks. (Bezdrob ja Šunje 2020: 8-9)

Töö peab olema inimesele meelepärane, see on nii ühiskonna kui ka selle üksikute liikmete huvides (Remmelg s.a: 72). Kõiki oskusi, mis inimesed on valmis tööjõuturule pakkuma, ei kasutata produktiivselt. Töötaja oskuste ja tööülesannete vahel esineb vastuolusid. Kui töökohal ei ole suuri oskusi vaja, aga väheste oskustega töötajaid tööturult värvata ei ole, sest nõudlust antud töökohale ei ole, siis võib juhtuda olukord, kus kõrgema taseme oskustega töötaja peab tegema tööd, kus enda täielikku potentsiaali kasutada ei saa. Seega üle- ja alaklssifitseeritud tööjõudu esineb liiga palju. (Better Skills...2012: 81)

Tasustamisega seotud dimensioon hõlmab endas töötasu, mis vastab teadmiste ja oskustele. Lisaks asjaolu, kus töötasu on sõltuvuses töökoormusega ja konkurentsivõimeline samalaadse tööga teistes organisatsioonides.

Aina enam juhte ütleb, et töötajad on nende organisatsiooni suurim vara, mille tõttu peab töötajate tasustamine olema eesmärgipärane. Tööandja vaates on töötasu oluline vahend eesmärkide saavutamiseks. See mõjutab, milliseid töötajaid suudab organisatsioon leida ja hoida. Organisatsioonid saavad otseselt mõjutada oma töökeskkonda. Hoolivus töötajate suhtes väljendub konkurentsivõimelise ja õiglase tasu maksmise näol ning toetab organisatsiooni kui atraktiivse tööandja mainet. Õiglase töötasu on organisatsioonile oluline, kuna tööealine rahvastik väheneb ja tööandjate poolne konkurents töötajate järele suureneb. Töötajate tasustamist käsitletakse kui investeeringut töötajatesse, sest töötajad hindavad seda, kui nende vajadusi taustsüsteemis arvestatakse. Töötasu peab olema õiglase ehk vastavuses töö keerukuse, vastutuse, töötaja tulemuslikkuse ja paljude muude teguritega. Õiglase töötasu korral on töötaja motiveeritud töötamist jätkama ja ennast arendama. Ametikoha töötasu peab vastavuses olema ametikoha väärtusega organisatsioonis. (Einberg jt 2020: 247-264)

Üldiselt ei motiveeri rahaline süst ühtegi inimest pikaajaliselt vaid viib fookuse raha teenimisele, mille tõttu on töö tegemine pärsitud. Põhirõhk tuleb asetada õige kultuuri, väärtuste ja eesmärkide kinnistamisele, et töötajate ja ettevõtte pikaajalised huvid kattuksid. (Remmelg s.a: 184-185)

Õiglase palga kõrval on väga tähtis töö sisu ja tähendus. Organisatsioon ootab inimestelt pühendumist, inimene tahab vastu saada kogemust, mis aitaks tal realiseerida just tema ambitsioone ja soove. On tõestatud, et organisatsiooni tulemused on otseses seoses töötajate pühendumusega, mille all mõistetakse inimese emotsionaalset ja intellektuaalset seotust organisatsiooniga. Pühendunud töötaja teeb tõhusamat tööd. Rahulolev töötaja teab, mida ta teeb ja ta teeb seda meeleldi. Rahulolu uurimisel tuleb välja selgitada, kas töö, mida inimene teeb on väljakutseid pakkuv ja põnev, kas töötaja saab tehtud töö eest tunnustust ning kas tal on võimalus arenguks. Töötaja usk organisatsiooni tulevikku ja usaldus juhtide suhtes, uskudes, et otsused, mida tehakse on õiged, toetavad üldist struktuuri. (Einberg jt 2020: 108-110)

Tööraahulolu mõjutavad mitmed tegurid. Saavutamaks harmoonilist ja töötajatele meelepärast töökeskkonda on vaja arvestada kõiki tööraahuluga seotud tegureid.

1.3. SERVQUAL mudeli ülevaade

Tööandja pakub töötajale võimalust teha tööd ettevõtte juhtkonna poolt loodud töökeskkonnas. Töö pakkumise puhul on osutajaks tööandja ja kliendiks töötaja, kes saab anda tagasisidet pakutava teenuse ehk töökeskkonna suhtes. Tööraahulule tagasiside andmisel arvestab töötaja enda poolt tajutava tööraahuluga seotud ootuste ja reaalse olukorra kvaliteeti.

Prei (2018: 3-6) sõnul on teenus lubadus luua väärtus läbi kokkulepitud tulemite. Teenuseid luuakse protsessi käigus osutaja ja kliendi vahel. Tagasisides küsitakse teenuse, mitte protsesside kohta.

Kvaliteeti ei ole võimalik defineerida, aga seda on võimalik teada, kui nähakse või kogetakse midagi. Kvaliteet on erinevus selle vahel, mida oodatakse ja mida tegelikult saadakse. Kvaliteet aitab eristada head halvast, vastuvõetavat vastuvõetamatust ja soovitud soovimatust. Kvaliteet põhineb väärtustel, mida väljendatakse valikutega. (Tooman ja Väli 2010: 12-13)

Enim kasutatud teenuse kvaliteedi hindamise mudel on SERVQUAL mudel. Mudeli nimi tuleb sõnadest „service” (teenus) ja „quality” (kvaliteet).

SERVQUAL mudel, mille eesmärk on mõõta teenuse kvaliteedi lõhesid kliendi ootuste ja ettevõtte poolt pakutavate kogemuste vahel, on välja töötatud aastal 1985 teadlaste Parasuraman, Zeithaml ja Berry poolt. Mudel on üles ehitatud küsimustikul, mis koosneb kahest osast. Esimeses osas selgitatakse välja ootused ning teises reaalne olukord. Etteantud väiteid hinnatakse 5-palli skaalal. Küsimustiku mõlemas osas on 22 väidet, mida on võimalik vajadusel korrigeerida vastavalt uuritavale valdkonnale. (Daniel ja Berinyuy 2010, 7-8)

SERVQUAL mudelis määratletakse kvaliteeti tajutud kvaliteediga, mis tähendab, et see sõltub indiviidi arusaamast, mida ta võib teenuselt oodata ja mida ta tunneb, et on kogenud. Mudel koosneb viiest dimensioonist, mis on tuletatud esialgsest mudelist, kus dimensioone oli kokku 97. Aja jooksul on neid korrigeeritud, mille tulemusel jäi hiljem mudelis alles kümme dimensiooni. Teadlaste arvates olid mõned dimensioonid liiga sarnased ja seega liideti osad kokku, mille tulemusel on tänaseks alles viis dimensiooni: füüsiline keskkond, usaldusväärsus, teenindusvalmidus, kindlustatus ja sisseelamisvõime. (Cullen 2001: 664)

Tööraahulolu võib pidada üheks tervikuks, kuid seda saab hinnata mitme dimensiooni kaudu. Ehkki tööraahulolu kohta on tehtud palju uuringuid, on Özpehlivan ja Acar (2015: 284) leidnud, et dimensioonides on palju erinevusi ning ükski dimensioon ei kata kõiki tööraahulolu komponente individuaalselt. Mida rohkem on komponente, seda parema ülevaate tööraahulolust saab. Seega vajadusel võib lisada juurde või liita mudeli dimensioone, et teenuse kvaliteedi saaks lõhede abil välja selgitada organisatsioonile kõige täpsemal ja sobilikumal viisil.

Lõhede väljaselgitamiseks leitakse keskmine hinnang igas dimensioonis ootuste ja reaalse olukorra osas, mille järel lahutatakse reaalse olukorra väärtustest maha ootuste väärtus. Mida väiksem on lõhe, seda parem on tööandja ja töötaja suhe antud valdkondades ning suurem tööraahulolu. Lõhed vahemikus 0 kuni -1 näitavad, et töötaja ja tööandja suhe on positiivne ehk korras. Reaalne olukord on positiivne ning neid valdkondi tuleb hoida selliselt, et ootused oleksid tööandja poolt võimalikult hästi täidetud. Lõhed vahemikus -1 kuni -2 näitavad, et suhe töötaja ja tööandja vahel on nõrgalt positiivne, mis tähendab, et selles valdkonnas tuleks muudatusi teha, et töötaja ootused seoses tööraahuloga oleksid võimalikult hästi rahuldatud. (Cullen 2001: 673)

Ghotbabadi (2015: 267-270) sõnul on teenuse kvaliteedi mõõtmine ettevõttele oluline mõõtmisvahend mõistmaks töötajate vajadusi, analüüsides nende ootusi ja reaalses olukorda seoses töörahuloluga. Iga ettevõtte üks peamisi eesmärke on teenida kasumit, mida on võimalik saavutada suurendades töötajate töörahulolu.

Ettevõtte eeliste ja nõrkuste väljaselgitamiseks on hea kasutada mudelit, millega saab mõõta töötajate ootusi ja reaalses olukorda seoses töörahuloluga. Töörahuloluga seotud aspekte muutes on võimalik ettevõtet muuta konkurentsivõimelisemaks sama valdkonna tööpakkujate seas, kuna rahulolevad töötajad teevad innukamalt tööd, mille abil muutuvad ettevõtte tulemused paremaks. Lisaks räägivad rahulolevad töötajad teistele, kui hea neil oma tööandja juures töötada on, mis loob ettevõttele parema kuvandi.

2. OOTUSED JA REAALNE OLUKORD SEOSSES TÖÖRAHULOLUGA EESTI MAAÜLIKOOLI MAJANDUS- JA SOTSIAALINSTITUUDI ÜLIÕPILASTEL

2.1. Metoodika

Selgitamaks välja Eesti Maaülikooli majandus- ja sotsiaalinstituudi üliõpilaste ootuste ja reaalse olukorra hinnangud seoses töörahuloluga kasutati ankeetküsitlust (lisa 1), mis põhineb SERVQUAL mudelil. Selle abil oli võimalik täpselt välja selgitada töötajate keskmised ootuste ja reaalse olukorra hinnangud seoses töörahuloluga koos lõhedega, et teada saada, millised töörahulolu valdkonnad vajavad muudatusi, et töötajad kogeksid töörahulolu. Küsimustiku koostamisel võeti aluseks Spector'i töörahulolu teooria üheksa dimensiooni, milleks on töökeskkond ja -korraldus, info liikumine ettevõttes, eneseteostus ja arenguvõimalused, soodustused, kollektiiv, juhtimine, tunnustamine ja tagasiside, töö ise ja tasustamine. Esialgse SERVQUAL mudeli viie üldise dimensiooni asemel kasutati töös üheksat spetsiifilisemat dimensiooni, et saada võimalikult täpsed tulemused erinevates töörahulolu valdkondades.

Küsimustik koosnes kahest osast ja üldandmetest, kus esimeses osas selgitati välja üliõpilaste töörahuloluga seotud ootuste hinnangud. Teine osa oli koostatud üliõpilaste töörahuloluga seotud reaalse olukorra hinnangute väljaselgitamiseks. Mõlemas osas oli kokku 22 kinnist väidet, millele vastamiseks oli ette antud viis vastusevarianti. Esimese osa vastamisel valiti sobivaim vastusevariant Likerti tüüpi skaalal: 1 – üldse mitte oluline, 2 – pigem väheoluline, 3 – nii ja naa, 4 – pigem oluline, 5 – väga oluline. Teise osa vastamisel valiti sobivaim vastusevariant Likerti tüüpi skaalal: 1 – ei nõustu üldse, 2 – pigem ei nõustu, 3 – nii ja naa, 4 – pigem nõustun, 5 – nõustun täielikult. Küsimustiku sissejuhatuses anti üliõpilastele ülevaade selle eesmärgist, koostaja tutvustus ja täitmise juhised. Küsimustiku täitjatele oli tagatud anonüümsus. Uuring viidi läbi perioodil 23.02.2021–14.03.2021 elektrooniliselt Google Drive keskkonnas. Veebiküsitluse eeliseks oli asjaolu, et vastajad said ise valida vastamise aja.

Uuringu üldkogumi moodustasid 23.02.2021 kuupäeva seisuga Eesti Maaülikooli majandus- ja sotsiaalinstituudi 485 bakalaureuse- ja magistriõppe üliõpilaste seast need inimesed, kes olid uuringu läbiviimise hetkel tööga hõivatud. Enne küsimustiku saatmist üldkogumisse kuuluvatele üliõpilastele, testiti küsimustiku täitmist kolme üldkogumisse kuulunud üliõpilase abil. Testimise tulemusel selgus, et küsimustikule vastamine on arusaadav ja ei ole aeganõudev, mis on väga oluline, kuna tööga hõivatud üliõpilased ei taha väga pika küsimustiku vastamise peale aega kulutada. Peale testimist saadeti töörahulolu küsimustiku link e-maili teel kõikidele üldkogumi moodustunud üliõpilastele.

Küsimustikule vastas kokku 60 üliõpilast, mis moodustab üldkogumist vähemalt 12,37%. Kui kõik 485 üliõpilast olid tööga hõivatud, on osakaal 12,37%, vastasel juhul on see osakaal suurem. Täpset osakaalu ei ole võimalik välja tuua, sest tööga hõivatud üliõpilaste arv ei olnud töö autorile teada. Ootuste kohaselt soovis töö autor vähemalt 10% üldkogumisse kuulunud üliõpilastelt vastuseid saada, seega on töö autor tulemusega rahul.

Ankeetküsitluse abil saadud esmaste andmete analüüsimisel kasutati kvantitatiivset analüüsimeetodit, mille abil selgitati välja peamised üliõpilaste töörahuloluga seotud hinnangute erinevused ning seosed ootuste ja reaalse olukorra vahel. Neid andmeid sai arvuliselt mõõta ning analüüsida. Selleks kasutati keskmiseid näitajaid, sagedusjaotusi ja t-testi. Analüüs koostati tabelitöötlusprogrammis MS Excel ja andmetöötluseks kasutati statistikatarkvara R.

Andmete analüüsimisel kirjeldatakse kõigepealt valimisse kuulunud üliõpilasi nende taustainformatsiooni põhjal. Selleks kasutatakse sagedusjaotusi, mis näitavad erinevate väärtuste sagedust andmestikus. Seejärel kasutatakse keskmisi näitajaid ootuste ja reaalse olukorra hinnangute vahel olevate erinevuste ja seoste leidmiseks. T-testi abil selgitatakse välja statistiliselt olulised erinevused ootuste ja reaalse olukorra vahel. Andmete usaldusväärsust mõjutab valimisse kuuluvate üliõpilaste ausus ja motivatsioon.

2.2. Eesti Maaülikooli majandus- ja sotsiaalinstituudi ülevaade

Eesti Maaülikooli koosseisu kuuluvad viis instituuti, millest majandus- ja sotsiaalinstituudi üliõpilaste ootusi ja reaalsed olukorda seoses töörahololuga antud töö empiirilises osas analüüsitakse. Teised neli instituuti on metsandus- ja maaehitusinstituut, põllumajandus- ja keskkonnainstituut, tehnikainstituut ning veterinaarmeditsiini ja loomakasvatuse instituut (Eesti Maaülikool...s.a c).

Majandus- ja sotsiaalinstituuti, mis on sellist nime kandnud alates 2005. aastast, kuuluvad maamajanduse juhtimise osakond, ühistegevuse ja maasotsioloogia osakond, majandusarvestuse ja finantsjuhtimise osakond, äriinformaatika ja ökonomeetria osakond ning agaarökonomika ja turunduse osakond. (Eesti Maaülikool...s.a d)

Eesti Maaülikooli kodulehe (s.a f) informatsiooni põhjal on majandus- ja sotsiaalinstituudi bakalaureuseõppes võimalik õppida maamajanduslikku ettevõtlust ja finantsjuhtimist ning magistriõppes ökonomikat ja ettevõtlust ning majandusarvestust ja finantsjuhtimist. Bakalaureuseõpe kestab kokku kolm aastat, mille kogumaht on 180 EAPd. Magistriõpe kestab kokku kaks aastat, mille kogumaht on 120 EAPd. Bakalaureuseõpe on nii päeva- (28 õppekohta) kui ka sessioonõppes (20 õppekohta) eesti keeles (Eesti Maaülikool...s.a a).

Magistriõppes on majandusarvestus ja finantsjuhtimine (40 õppekohta) ning ökonomika ja ettevõtlus (30 õppekohta) eesti keeles sessioonõppe vormis. Magistriõppe päevaõppes on võimalik inglise keeles õppida põllumajanduse ja toiduainete tootmise ärijuhtimist (20 õppekohta). (Eesti Maaülikool...s.a e)

Bakalaureuseõppe lõpetajad saavad laialdased teoreetilised valdkonna alusteadmised, mis annavad aluse hilisemaks spetsialiseerumiseks magistriõppes. Bakalaureuseõppe lõpetamisel on võimalik ka kohe tööturule siseneda. Magistriõpe on eriala asjatundja ehk kõrgetaseme spetsialistiõpe. (Aedmaa jt 2008: 24)

Väga suur osa on praktikal, mis on õppeprotsessi osa ja aitab kinnistada omandatud teoreetilisi teadmisi. Lisaks saab selle käigus uusi praktilisi oskusi ja kogemusi. Bakalaureuseõppe teise

aasta üliõpilastel on ette nähtud ettevõttepraktika ning magistriõppe esimese aasta üliõpilastel juhtumipõhine ettevõttepraktika. (Eesti Maaülikool...s.a b)

Majandus- ja sotsiaalinstituudis oli üliõpilasi 23.02.2021 kuupäeva seisuga kokku 485, kellest magistriõppes õppis 237 ja bakalaureuseõppes 248 (Eesti Maaülikool...s.a g).

2.3. Eesti Maaülikooli majandus- ja sotsiaalinstituudi üliõpilaste ootused ja reaalne olukord seoses töörahuloluga

Töökeskond on pidevas muutumises. Töörahulolu langemise ärahoidmiseks peab selgeks tegema töötajate ootused seoses töörahuloluga. Keskenduma peaks loova ja väljakutseid pakkuva töökeskkonna loomisele, mis võimaldaks töötajatel areneda. Kui töötajad on motiveeritud, rahul ja oma töös loomingulised, siis toob see kasu ka organisatsioonile.

Majandus- ja sotsiaalinstituudi üliõpilaste töörahulolu ootuste ja reaalse olukorra hinnangute väljaselgitamiseks koostatud küsimustikule vastas kokku 60 üliõpilast, kellest 91,7% moodustasid naised ning 8,3% mehed. Vanuserühma järgi oli 61,7% vastajaid 21–30-aastased, millele järgnesid 31–40-aastased (23,3%) ja 41–50-aastased (10%). Kuni 20-aastaseid oli 3,3% ning üks vastaja oli vanem kui 51 aastat. Õppeastme järgi õppis 56,7% vastanutest bakalaureuseõppes ning 43,3% vastanutest magistriõppes. Erialase tööga oli hõivatud veidi üle poolte (53,3%) vastanutest. Valdkonna järgi, millega vastajad olid tööalaselt hõivatud, on vastajate andmed esitatud lisas 2, mille põhjal selgus, et kõige rohkem vastajaid on hõivatud finants- ja kindlustustegevuse valdkonnas (28,3%), millele järgnevad hulgi ja jaekaubandus (15%), muud teenindavad tegevused (13,3%), avalik haldus ning riigikaitse (8,3%) ja haridusvaldkond (6,7%).

Töörahulolu väljaselgitamiseks kasutati ankeetküsitluses üheksat dimensiooni, kus esimene, teine, kolmas ja üheksas koosnesid kolmest väitest ning ülejäänud kahest väitest. Tulemuste analüüsimisel tugineti Cullen'i (2001: 673) hinnangule, mille järgi on positiivsed tulemused vahemikus 0 kuni -1. Tulemused vahemikus -1 kuni -2 näitavad, et selles valdkonnas on vaja muudatusi teha, kuna suhe töötaja ja tööandja vahel on nõrgalt positiivne. Dimensioonide

oodatud olukorra ja reaalse olukorra hinnangute keskmised näitajad ning nende vahelised lõhed on välja toodud tabelis 5.

Tabel 5. Tööraahuloluga seotud üheksa dimensiooni oodatud ja reaalse olukorra hinnangute keskmised näitajad ja SERVQUAL lõhe (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Dimensioon	Tase	Keskmine	SERVQUAL lõhe
Töökeskkond ja -korraldus	Ootus	4,83	-0,44
	Reaalsus	4,39	
Info liikumine ettevõttes	Ootus	4,59	-0,86
	Reaalsus	3,73	
Eneseteostus- ja arenguvõimalused	Ootus	4,55	-1,08
	Reaalsus	3,47	
Soodustused	Ootus	4,01	-0,53
	Reaalsus	3,48	
Kollektiiv	Ootus	4,78	-0,73
	Reaalsus	4,05	
Juhtimine	Ootus	4,72	-0,89
	Reaalsus	3,83	
Tunnustamine ja tagasiside	Ootus	4,48	-0,98
	Reaalsus	3,50	
Töö ise	Ootus	4,38	-1,08
	Reaalsus	3,30	
Tasustamine	Ootus	4,65	-1,18
	Reaalsus	3,47	

Tabelist 5 on näha, et nende dimensioonide, mis on seotud eneseteostuse- ja arenguvõimalustega, töö endaga ning tasustamisega, SERVQUAL keskmine lõhe (-1,08, -1,08 ja 1,18) on väiksem kui -1, mis näitab, et nende tulemused on nõrgalt positiivsed ehk dimensioonide oodatud ja reaalse olukorra hinnangutevahelised erinevused on suured. Ülejäänud dimensioonide, mille keskmised lõhed jäävad vahemikku -1 kuni 0, tulemused on positiivsed ehk oodatud ja reaalse olukorra hinnangutevahelised erinevused on väikesed. Kõige väiksemad erinevused oodatud ja reaalse olukorra hinnangute vahel on dimensioonides, mis on seotud töökeskkonna ja -korraldusega (-0,44) ning soodustustega (-0,53).

Isikute korral leiti iga dimensiooni keskmine ootus nii, et liideti kõigi dimensiooni kuuluvate küsimuste ootuste hinnangud kokku ning jagati dimensiooni kuuluvate väidete arvuga. Sarnaselt

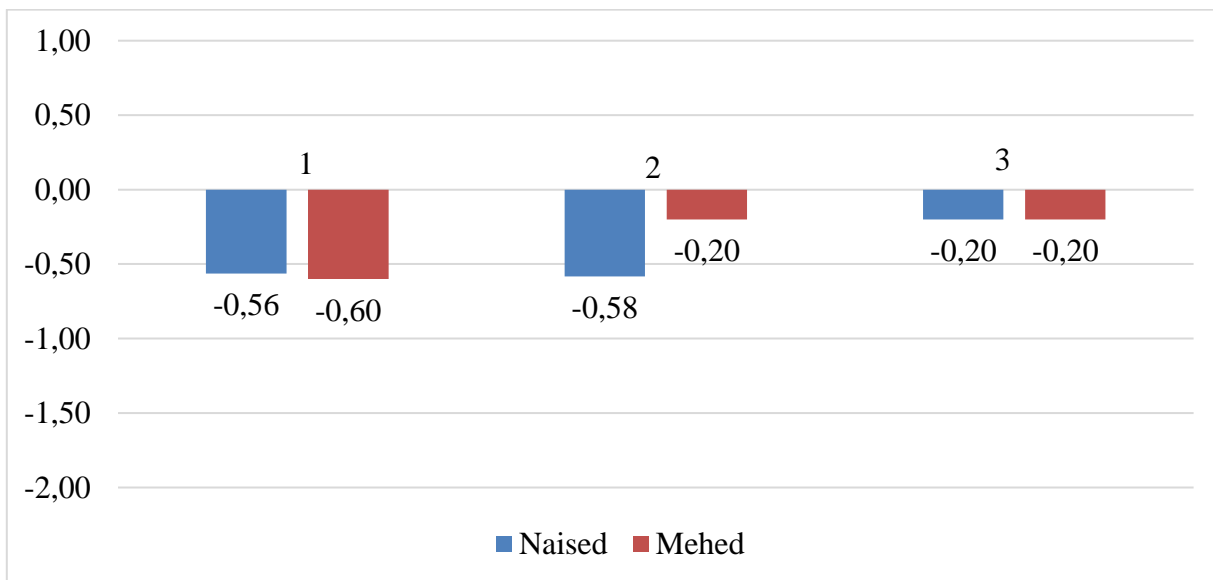
leiti ka iga isiku korral dimensiooni keskmine reaalne olukord – kõigi dimensiooni kuuluvate küsimuste reaalse olukorra hinnangud liideti kokku ning jagati dimensiooni kuuluvate väidete arvuga. Üleüldised keskmised dimensiooni ootused ja reaalne olukord on kõigi vastajate tulemuste põhjal leitud keskmised. Lisas 3 on välja toodud iga dimensiooni kõikide väidete oodatud ja reaalse olukorra keskmised näitajad ning nende vahelised lõhed. Dimensiooni eneseteostus- ja arenguvõimalused keskmist lõhet mõjutavad negatiivselt enim seitsmes ja üheksas väide, mis on seotud ettevõttesisesega erialase täiendamise ja karjäärivõimalustega. Dimensiooni, mis on seotud töö endaga, keskmist lõhet mõjutab negatiivselt enim 19. väide (töö võimaldab oma teadmisi ja oskusi maksimaalselt rakendada) ning tasustamise dimensiooni keskmist lõhet mõjutab negatiivselt enim 20. väide (töötasu vastab teadmistele ja oskustele). Võib järeldada, et töötajad tunnevad, et nad ei saa oma täielikku potentsiaali töökohal ära kasutada ning nende teadmisi ja oskusi ei hinnata ootuspäraselt.

Töökeskkonna ja -korralduse dimensiooni keskmise lõhe kujunemisel on positiivselt kõige rohkem mõju avaldanud kolmas väide, mis on seotud töötaja võimalusega võtta lõuna- ja puhkepause. Võib järeldada, et tööandjad peavad seadustest kinni ja töötajad tunnevad ka seda, et neil on olemas õigused ning võimalused lõuna- ja puhkepausideks. Soodustustega seotud dimensiooni keskmise lõhe kujunemisel on positiivselt kõige rohkem mõjutanud kümnes väide, mis on seotud sellega, et töötajatele korraldatakse piisavalt ühisüritusi.

Iga dimensiooni oodatud ja reaalse olukorra tasemete keskmisi hinnanguid ning nende vahelisi lõhesid võrreldakse ka soo kaupa. Soo kohta käivad täpsemad tulemused on välja toodud lisas 4. Bakalaureuseõppes õppis uuringu ajal 200 naist ja 48 meest ning magistriõppes 185 naist ja 52 meest, mille tulemusel on ka valimisse kuulunud meeste osakaal väike. Sellest lähtudes saab küll anda ülevaate valimisse kuulunud naiste ja meeste tulemustest, kuid olulisi järeldusi teha ei saa.

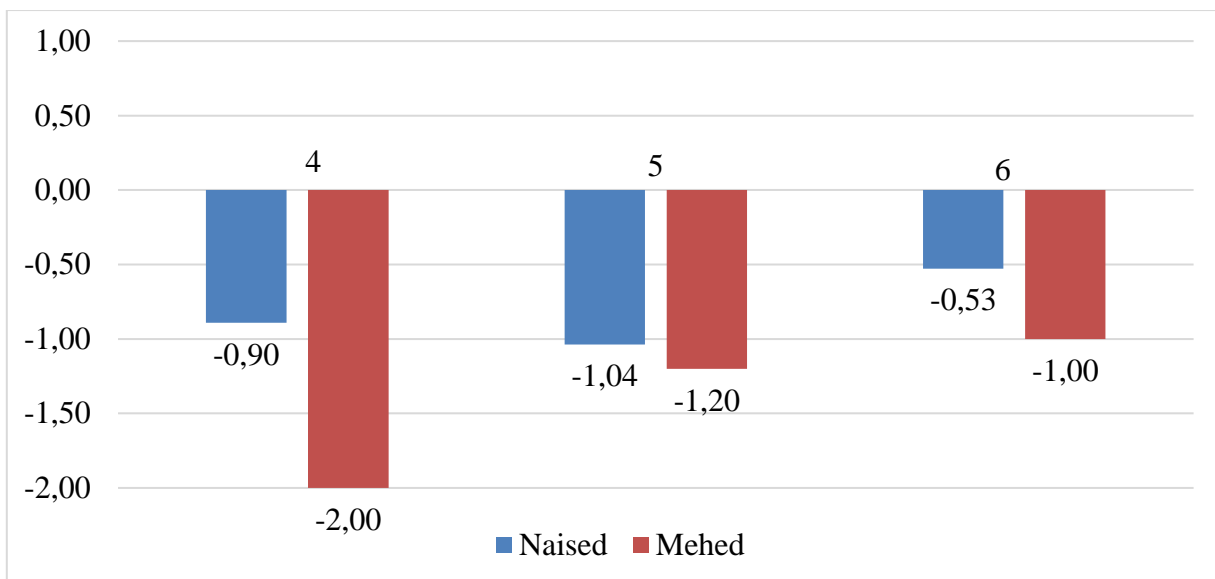
Joonisel 1 (lk 35) on esitatud esimese dimensiooni kõikide väidete keskmised lõhed soo lõikes. Töökeskkonna ja -korraldusega seotud dimensiooni võib soo lõikes positiivseks hinnata, kuna lõhed ootuse ja reaalse olukorra hinnangute vahel jäävad vahemikku 0 kuni -1. Kõige suurem erinevus on soo lõikes teise väite korral, mille sisuks on see, et ennast tuntakse oma töökohal turvaliselt ja mugavalt. Naiste keskmine hinnang ootustele on 4,91 ja reaalsele olukorrale 4,33 ning meestel on need vastavalt 4,40 ja 4,20. Kolmanda väite korral, mis on seotud võimalusega

lõuna- ja puhkepausideks, on lõhed meeste ja naiste korral sama suured. Küll olid aga naiste ootused (4,8) ja reaalne olukord (4,6) kõrgemad kui meestel (ootus 4,4 ja reaalne olukord 4,2).



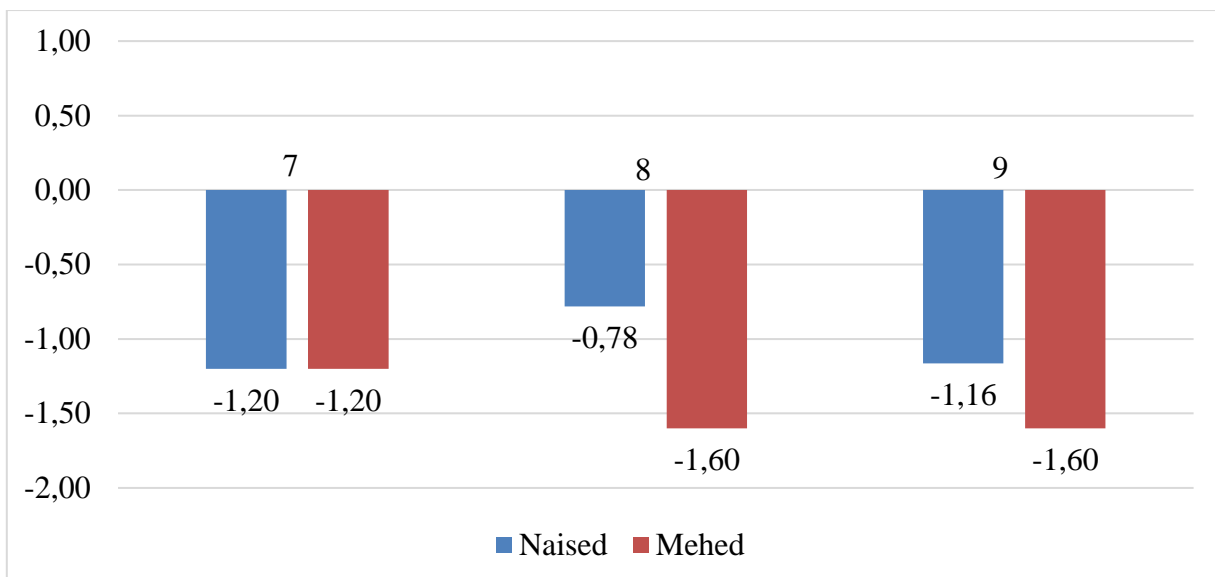
Joonis 1. Töökeskonna ja -korraldusega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel soo lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Ettevõttes info liikumisega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel soo lõikes on esitatud joonisel 2 (lk 36), mille põhjal selgub, et kõige suurem erinevus on neljanda väite korral, mis väidab, et organisatsioonis toimub pidev informatsiooni liikumine. Naiste keskmine ootus (4,75) ja reaalne olukord (3,85) ning meeste keskmine ootus (5,00) ja reaalne olukord (3,00) näitavad, et meestel on keskmine lõhe -2 ning naistel -0,90. Lõhe vahemikus -1 kuni -2 näitab, et selles valdkonnas on vaja muudatusi teha, kuna suhe töötaja ja tööandja vahel on nõrgalt positiivne. Suurem lõhe kui -1 näitab, et suhe tööandja ja töötaja vahel on positiivne ja selles valdkonnas muudatusi teha vaja ei ole. Kõige väiksemad erinevused soo lõikes (keskmine lõhe naistel -1,04 ja meestel -1,20) on viienda väite korral, mis käib selle kohta, et tööülesannete täitmiseks vajalik informatsioon saadakse õigeaegselt. Lõhed -1,04 ja -1,20 vastavalt naistel ja meestel näitavad, et suhe tööandja ja töötaja vahel on nõrgalt positiivne.



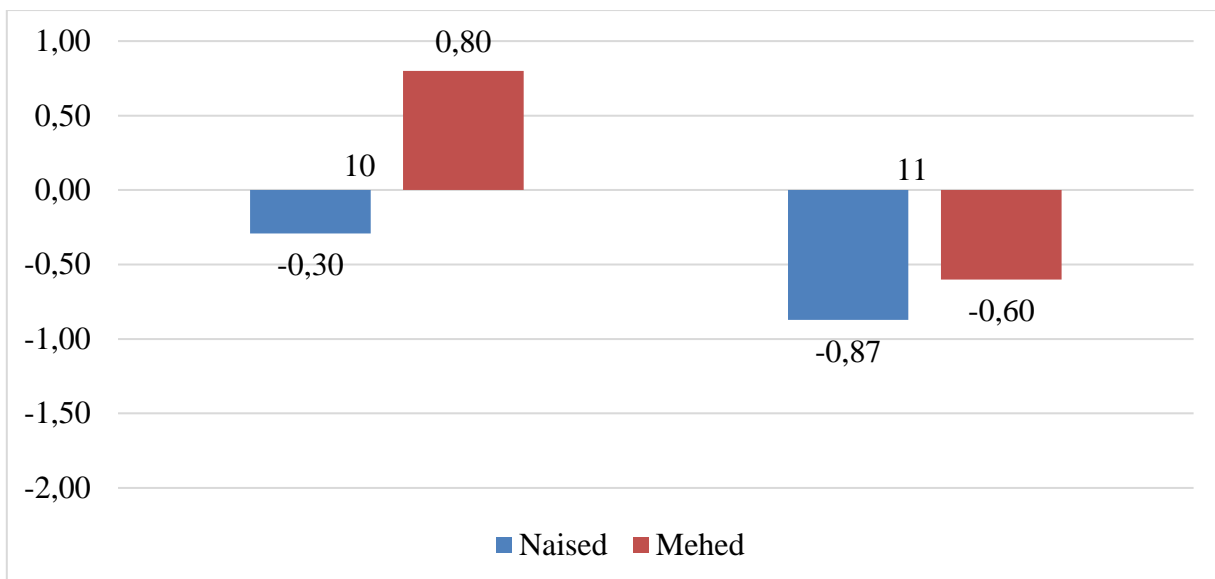
Joonis 2. Ettevõttes info liikumisega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel soo lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Eneseteostuse- ja arenguvõimaluste dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel soo lõikes on esitatud joonisel 3 (lk 37), mille põhjal selgub, et kõige suurem erinevus on kaheksanda väite korral (töötajal on võimalus õppida pidevalt uusi asju oma töökohal). Naiste keskmine lõhe on positiivne (-0,78), ning meestel nõrgalt positiivne (-1,60). Meestel on antud väite korral võrreldes naistega (ootus 4,49 ja reaalne olukord 3,71) kõrgemad ootused (4,80) ja halvem reaalne olukord (3,20). Soo lõikes puuduvad lõhedes erinevused seitsmenda väite korral, mis käib selle kohta, et töötajal on võimalus ennast oma erialal täiendada. Mõlema soo puhul on keskmine lõhe -1,2, mis näitab, et suhe tööandja ja töötaja vahel on nõrgalt positiivne. Naiste hinnang ootustele antud väite korral on 4,62 ja reaalsele olukorrale 3,42 ning meestel on need vastavalt 4,40 ja 3,20.



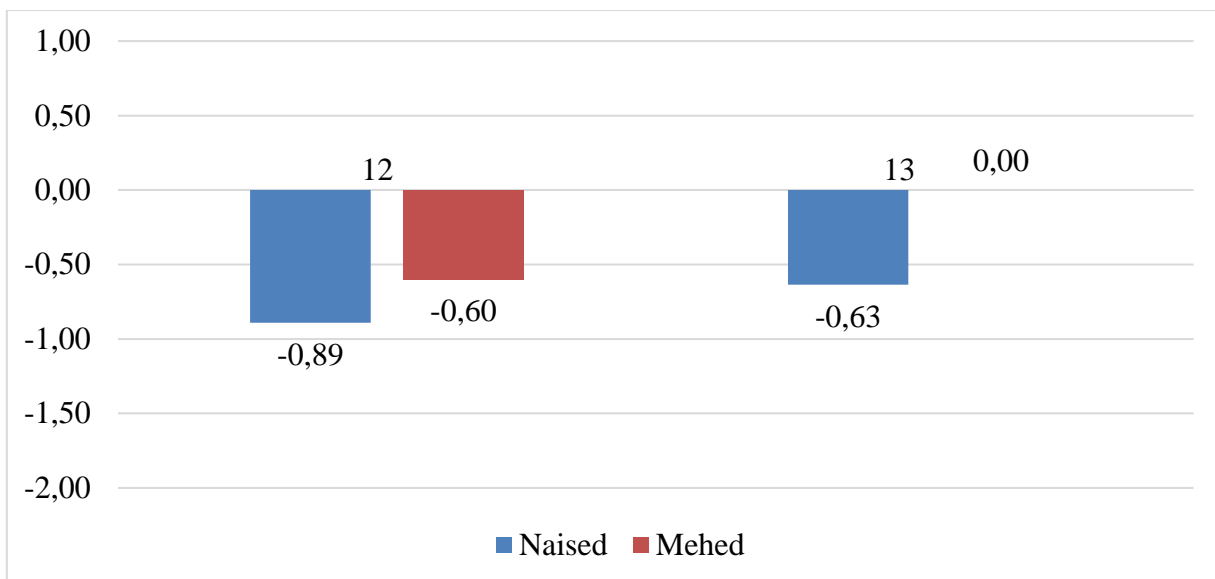
Joonis 3. Eneseteostuse- ja arenguvõimaluste dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel soo lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Soodustustega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel soo lõikes on esitatud joonisel 4 (lk 38), mille põhjal selgub, et suurem erinevus on kümnenda väite korral, mis väidab, et organisatsioon korraldab enda töötajatele ühisüritusi. Naiste keskmine hinnang ootustele antud väite korral on 3,95 ja reaalsele olukorrale 3,65 ning meestel on tulemused vastavalt 3,40 ja 4,20, seega on keskmine lõhe naistel -0,30 ja meestel 0,80, mis on mõlemad positiivsed tulemused. Väikseimad erinevused soo lõikes on 11. väite (organisatsioonis on olemas täiendõppe- ja koolitusvõimalused) korral. Naiste hinnang ootustele on antud väite korral 4,18 ja reaalsele olukorrale 3,31 ning meestel vastavalt 3,40 ja 2,80. Keskmine lõhe naistel on -0,87 ja meestel -0,60, mis on mõlemad positiivsed tulemused.



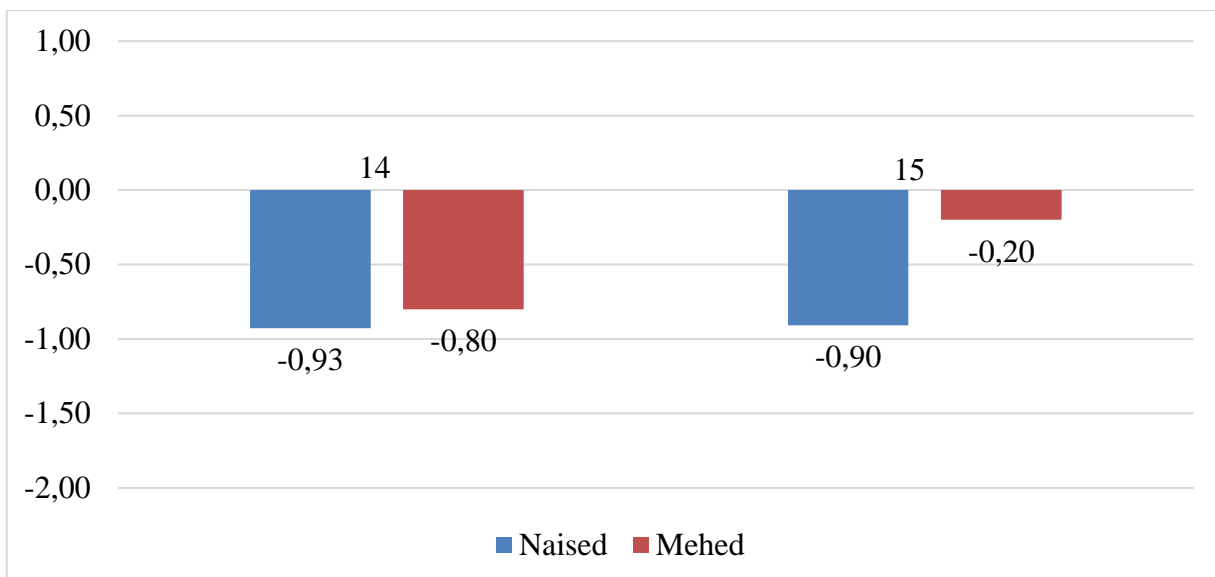
Joonis 4. Soodustustega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel soo lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Kollektiiviga seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel soo lõikes on esitatud joonisel 5 (lk 39). Selgub, et suurem erinevus on 13. väite (kolleegid on vastutulelikud ja abivalmid) korral. Naiste hinnang ootustele on antud väite korral 4,78 ja reaalsele olukorrale 4,15 ning meestel vastavalt 4,20 ja 4,20, mis näitab, et meeste ootused ja reaalne olukord on võrdne ehk lõhe puudub. Naiste keskmine ootus on kõrgem kui meestel ning lõhe on -0,63, mis on positiivne tulemus. Väiksem erinevus soo lõikes on 12. väite (organisatsioonis on hea meeskonnatöö ja sõbralik õhkkond) korral. Naiste hinnang ootustele on 4,84 ja reaalsele olukorrale 3,95 ning meestel vastavalt 4,60 ja 4,00 (lõhe naistel -0,89 ja meestel -0,60).



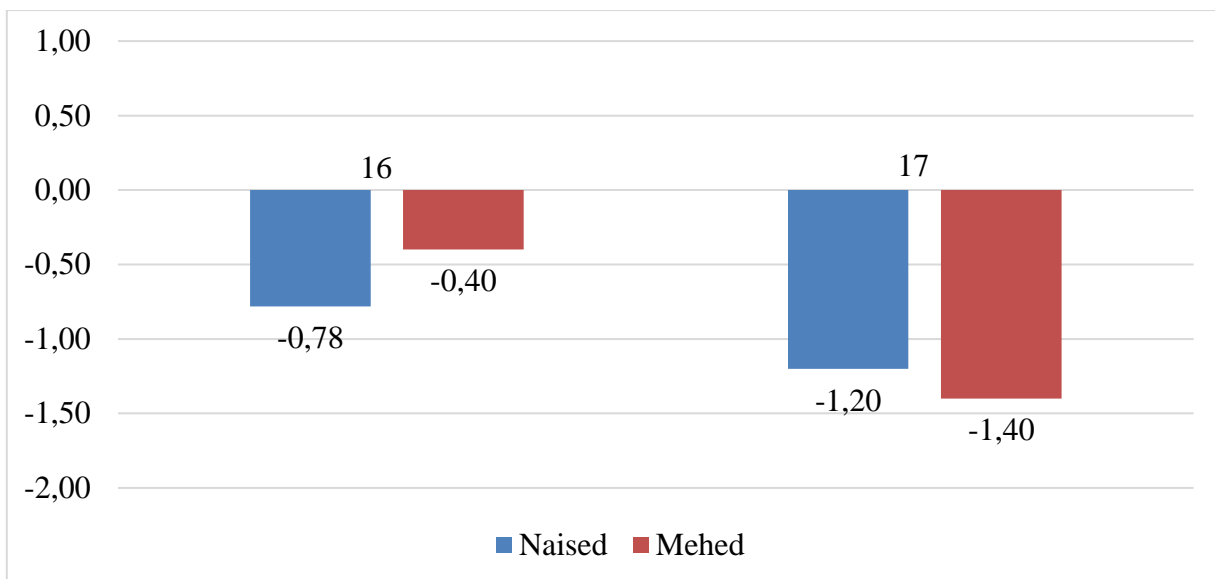
Joonis 5. Kollektiiviga seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel soo lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Juhtimisega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel soo lõikes on esitatud joonisel 6 (lk 40). Selgub, et suurem erinevus on 15. väite korral, mis väidab, et otsene juht on oma töös kompetentne ja eeskujuks teistele. Naiste hinnang ootustele antud väite korral on 4,85 ja reaalsele olukorrale 3,95 ning meestel vastavalt 4,60 ja 4,40. Keskmise lõhe on naiste puhul -0,90 ja meestel -0,20, mis on mõlemad positiivsed tulemused. Väiksem erinevus soo lõikes on 14. väite korral, mille sisuks on see, et töötajate ideede ja ettepanekutega arvestatakse. Naiste hinnang ootustele on 4,64 ja reaalsele olukorrale 3,71 ning meestel vastavalt 4,20 ja 3,40. Keskmise lõhe on naiste puhul -0,93 ja meestel -0,80, mis on positiivsed tulemused.



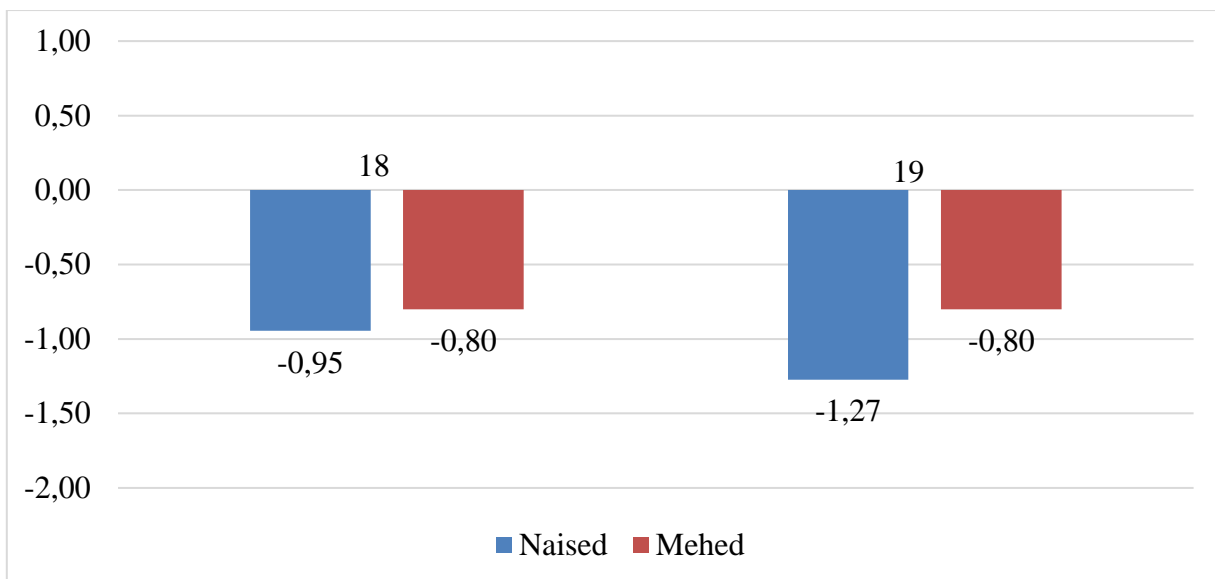
Joonis 6. Juhtimisega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel soo lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Tunnustamise ja tagasiside dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel soo lõikes on esitatud joonisel 7 (lk 41) ning selgub, et suurem erinevus on 16. väite korral, mis käib selle kohta, et otseselt juhilt saadakse tagasisidet oma töö kohta. Antud väite korral on keskmised lõhed naiste ja meeste puhul vastavalt -0,78 ja -0,40. Naistel on hinnang ootustele 4,51 ja reaalsele olukorrale 3,73 ning meestel on need vastavalt 4,20 ja 3,80. Väiksem erinevus soo lõikes on 17. väite (ametialaseid edusamme hinnatakse juhtkonna poolt) korral. Antud väite keskmised lõhed on naistel ja meestel vastavalt -1,20 ja -1,40, mis näitab, et suhe töötaja ja tööandja vahel on nõrgalt positiivne. Naiste hinnang ootustele on 4,49 ja reaalsele olukorrale 3,29 ning meestel vastavalt 4,40 ja 3,00.



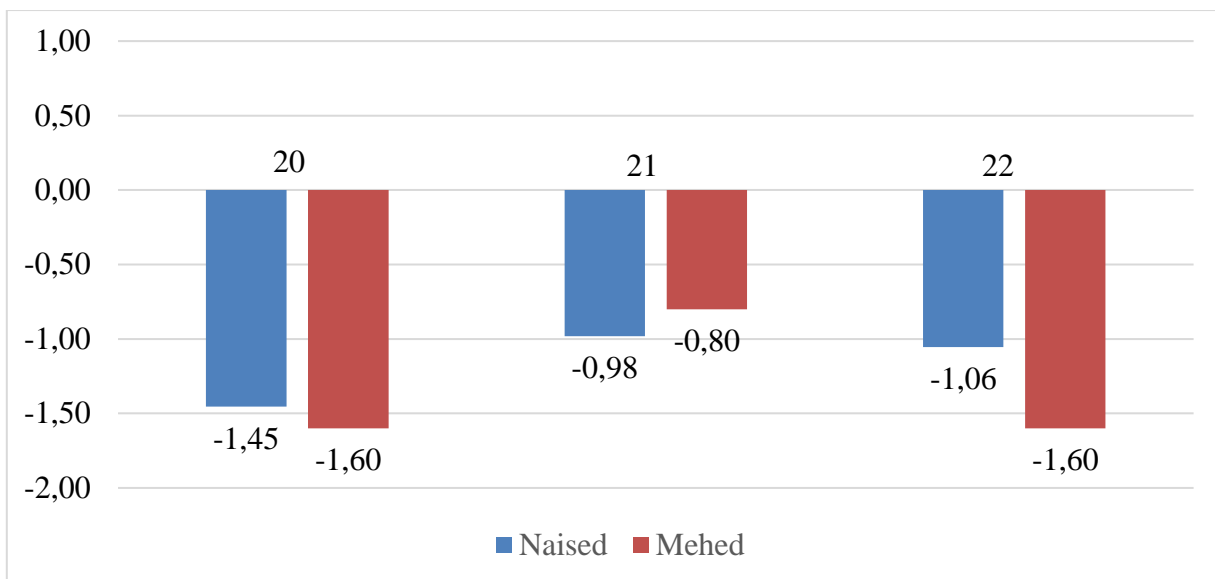
Joonis 7. Tunnustamise ja tagasiside dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel soo lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Töö endaga seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel soo lõikes on esitatud joonisel 8 (lk 42). Selgub, et suurem erinevus on 19. väite korral (töö võimaldab oma teadmisi ja oskusi maksimaalselt rakendada) korral. Keskmised lõhed naistel ja meestel on vastavalt -1,27 ja -0,80. Naiste keskmise lõhe puhul on suhe tööandja ja töötaja vahel nõrgalt positiivne, kuid meeste puhul on tulemus positiivne. Hinnang ootustele antud väite korral on naistel 4,40 ja reaalsele olukorrale 3,13 ning meestel vastavalt 4,00 ja 3,20. Väiksem erinevus keskmiste lõhede puhul (naistel -0,95 ja meestel -0,80) on 18. väite korral, mille sisuks on see, et tööülesanded on huvitavad ja väljakutseid pakkuvad. Naiste hinnang ootustele antud väite korral on 4,40 ja reaalsele olukorrale 3,45 ning meestel vastavalt 4,40 ja 3,60.



Joonis 8. Töö endaga seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel soo lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

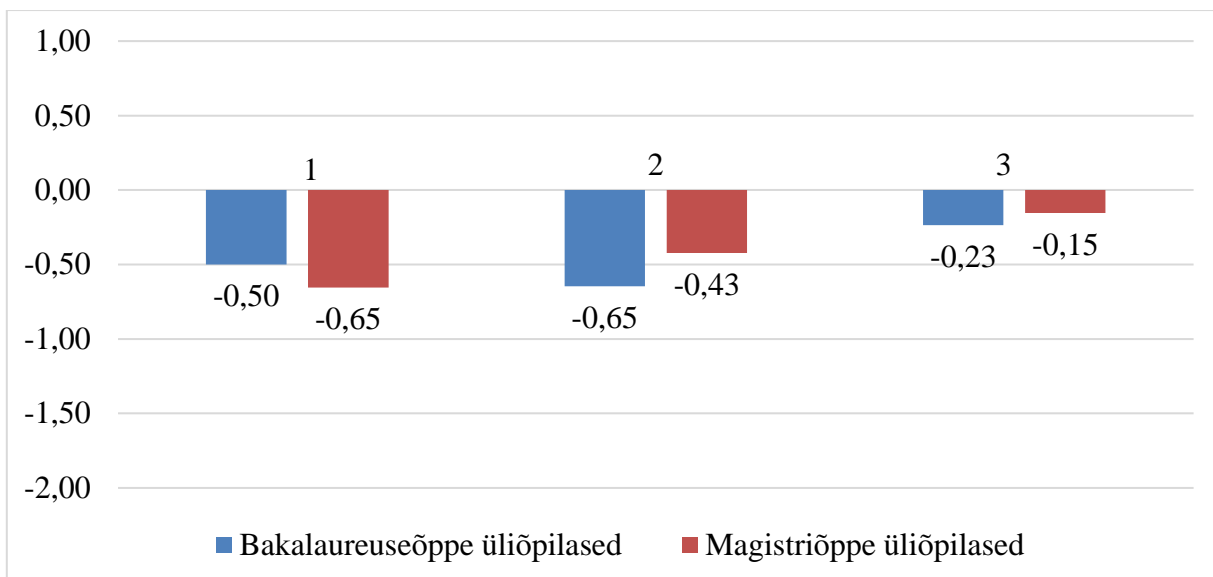
Tasustamisega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel soo lõikes on esitatud joonisel 9 (lk 43), mille põhjal selgub, et kõige suurem erinevus on 22. väite (töötasu on konkurentsivõimeline samalaadse tööga teistes organisatsioonides) korral. Hinnang ootustele naistel antud väite korral on 4,73 ja reaalsele olukorrale 3,67 ning meestel on need vastavalt 4,80 ja 3,20. Keskmised lõhed on naistel -1,06 ja meestel -1,60, mis näitavad, et tööandja ja töötaja vahel on nõrgalt positiivne seos. Kõige väiksem erinevus soo lõikes on 20. väite korral, mis väidab, et töötasu vastab teadmistele ja oskustele. Lõhed mõlema soo puhul (naistel -1,45 ja meestel -1,60) näitavad, et tööandja ja töötaja vahel on nõrgalt positiivne seos. Hinnang ootustele antud väite korral on naistel 4,69 ja reaalsele olukorrale 3,24 ning meestel on need vastavalt 4,60 ja 3,00.



Joonis 9. Tasustamisega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel soo lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

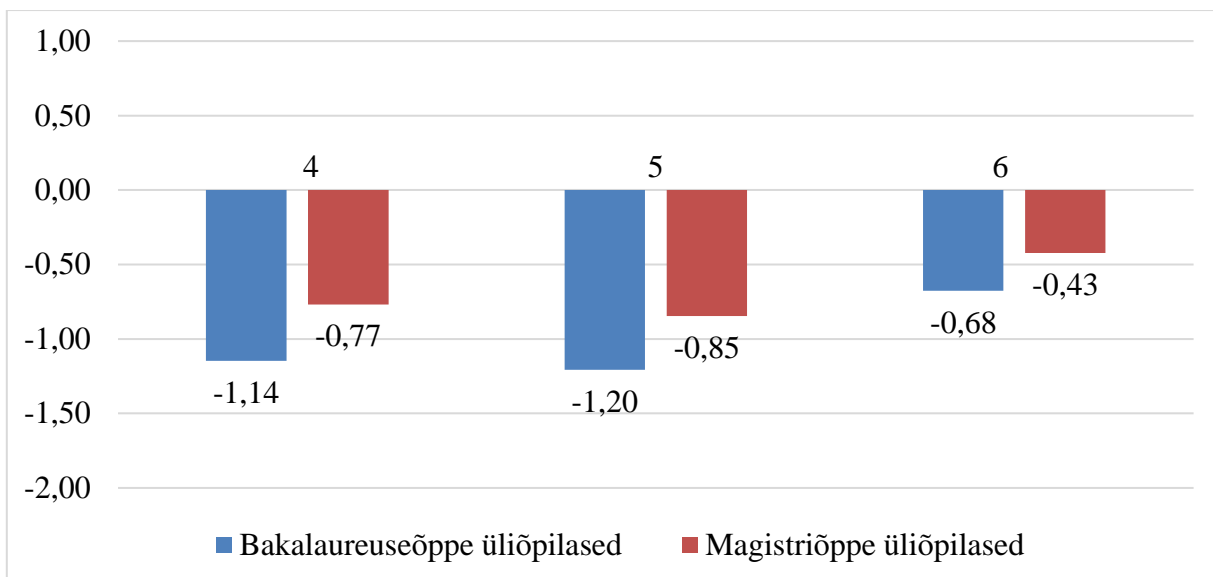
Lisaks võrreldakse iga dimensiooni oodatud ja reaalse olukorra tasemete keskmisi näitajaid ning nendevahelisi lõhesid haridustaseme järgi, kus bakalaureuseõppe üliõpilastel on kõrgeim omandatud haridus keskharidus ning magistriõppe üliõpilastel kõrgharidus. Lisas 5 on esitatud bakalaureuse- ja magistriõppe üliõpilaste väidete keskmised näitajad.

Joonisel 10 (lk 44) on esitatud töökeskkonna ja -korralduse dimensiooni väidete keskmised lõhed haridustaseme lõikes, mille põhjal selgub, et kõikide väidete korral võib tööraahuloluga seotud aspekte positiivseks hinnata, kuna keskmised lõhed jäävad vahemikku 0 kuni -1. Kõige suurem erinevus (lõhe üliõpilastel bakalaureuseõppes on -0,65 ja magistriõppes -0,43) haridustaseme lõikes on teise väite korral, mis väidab, et töötajad tunnevad ennast oma töökohal turvaliselt ja mugavalt. Üliõpilastel bakalaureuseõppes on antud väite korral keskmine ootus (4,91) kõrgem ja reaalne olukord (4,26) halvem võrreldes magistriõppe keskmise ootuse (4,81) ja reaalse olukorraga (4,38). Kõige väiksem erinevus haridustaseme lõikes on kolmanda väite (olemas on võimalus lõuna- ja puhkepausideks) korral. Üliõpilastel bakalaureuseõppes on antud väite korral keskmine lõhe -0,23 ja magistriõppes -0,15 ning selgub, et magistriõppe üliõpilastel on kõrgemad ootused ja parem reaalne olukord võrreldes bakalaureuseõppe üliõpilastega.



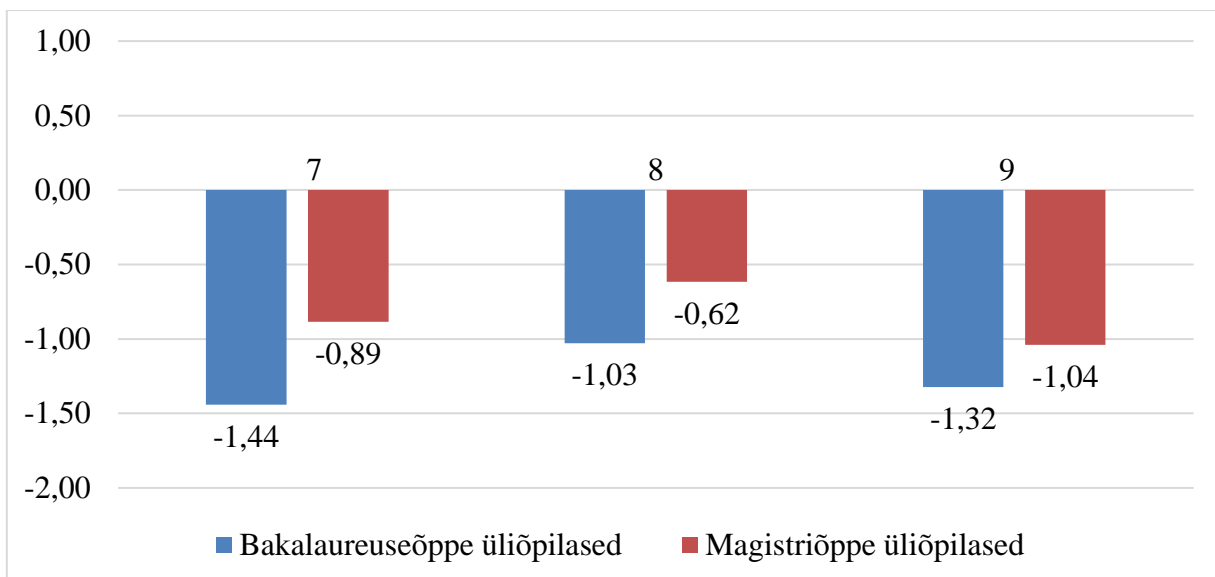
Joonis 10. Töökeskkonna ja -korralduse dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel haridustaseme lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Ettevõttes info liikumisega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed haridustaseme lõikes on esitatud joonisel 11 (lk 45), mille põhjal selgub, et kõige suurem erinevus on neljanda väite korral, mis käib pideva info liikumise kohta organisatsioonis. Üliõpilastel bakalaureuseõppes on keskmine lõhe -1,14 ja magistriõppes -0,77. Selgub, et bakalaureuseõppe üliõpilaste töörahololuga seotud aspektides on vaja muudatusi teha nende väidete korral, mis väidavad, et organisatsioonis toimub pidev liikumine ning oma tööülesannete jaoks saadakse informatsiooni õigeaegselt. Kõige väiksem erinevus on kuuenda väite (organisatsioon annab regulaarselt ülevaateid ettevõtte tulemustest ja eesmärkidest) korral. Üliõpilastel bakalaureuseõppes on keskmine lõhe -0,68 ja magistriõppes -0,43. Selgub, et võrreldes magistriõppe üliõpilastega on bakalaureuseõppe üliõpilastel antud dimensiooni kõigi väidete korral kõrgemad ootused ja halvem reaalne olukord.



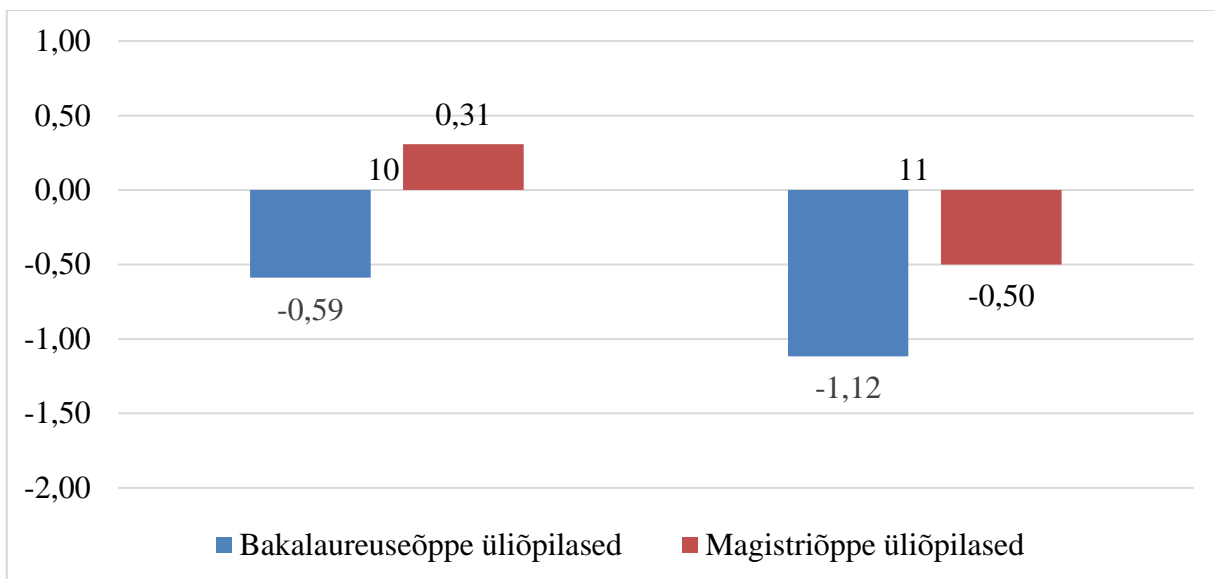
Joonis 11. Ettevõttes info liikumisega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel haridustaseme lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Eneseteostuse ja arenguvõimaluste dimensiooni väidete keskmised lõhed haridustaseme lõikes on esitatud joonisel 12 (lk 46). Tuleb välja, et kõige suurem erinevus on seitsmenda väite korral, mis väidab, et töötajal on võimalus ennast oma erialal täiendada. Üliõpilastel bakalaureuseõppes on keskmine lõhe -1,44 ja magistriõppes -0,89. Kõige väiksem erinevus on üheksanda väite (võimalus ettevõttesiseselt karjääri teha) korral. Üliõpilastel bakalaureuseõppes on keskmine lõhe -1,32 ja magistriõppes -1,04. Selgub, et bakalaureuseõppe üliõpilastel on madalamad ootused ja halvem reaalne olukord mõlema eelnevalt mainitud väite korral. Bakalaureuseõppe üliõpilaste kõikide väidete lõhed on väiksemad kui -1, seega tuleks nende korral muudatusi teha. Magistriõppe üliõpilaste puhul on antud dimensioonis ainult üheksanda väite (võimalus ettevõttesiseselt karjääri teha) korral nõrgalt positiivne suhe tööandja ja töötaja vahel.



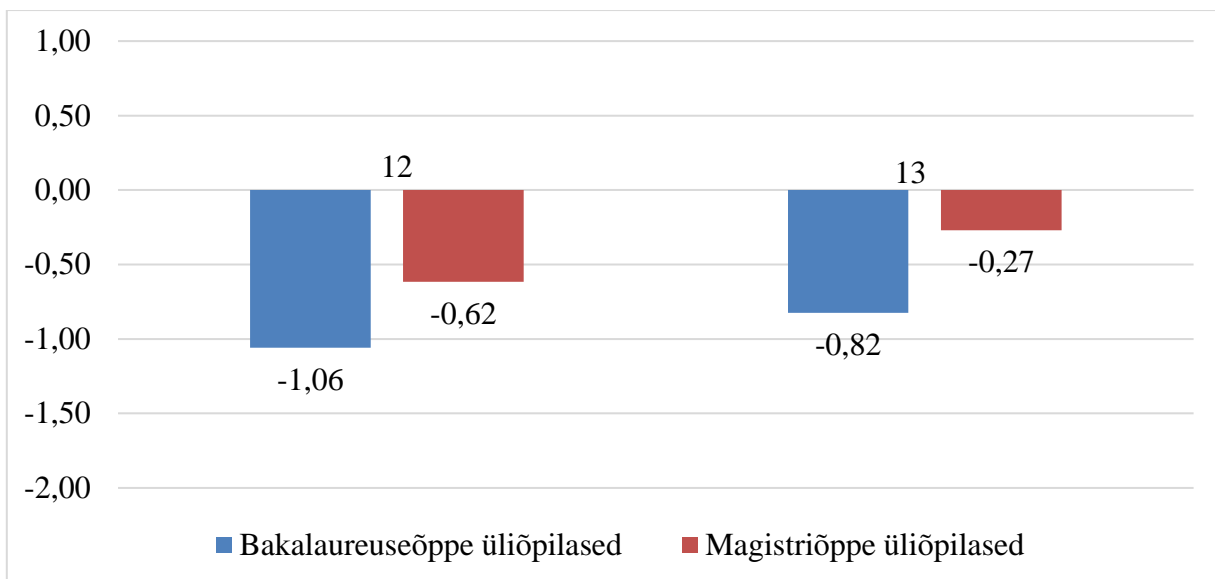
Joonis 12. Eneseteostuse ja arenguvõimaluste dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel haridustaseme lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Soodustustega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed haridustaseme lõikes on esitatud joonisel 13 (lk 47), mille põhjal selgub, et suurem erinevus on kümnenda väite korral, mille sisuks on töötajatele ühisürituste korraldamine. Üliõpilastel bakalaureuseõppes on keskmine lõhe -0,59 ja magistriõppes 0,31, mis on positiivsed tulemused. Väiksem erinevus haridustaseme lõikes on 11. väite korral, mis väidab, et organisatsioonis on olemas täiendõppe- ja koolitusvõimalused. Üliõpilastel bakalaureuseõppes on keskmine lõhe -1,12, mis näitab, et selles valdkonnas on vaja muudatusi teha. Magistriõppe üliõpilaste keskmine lõhe on -0,50, mis on positiivne tulemus. Selgub, et bakalaureuseõppe üliõpilastel on kõrgemad ootused ja halvem reaalne olukord tööraahuloluga seotud mõlema väite korral.



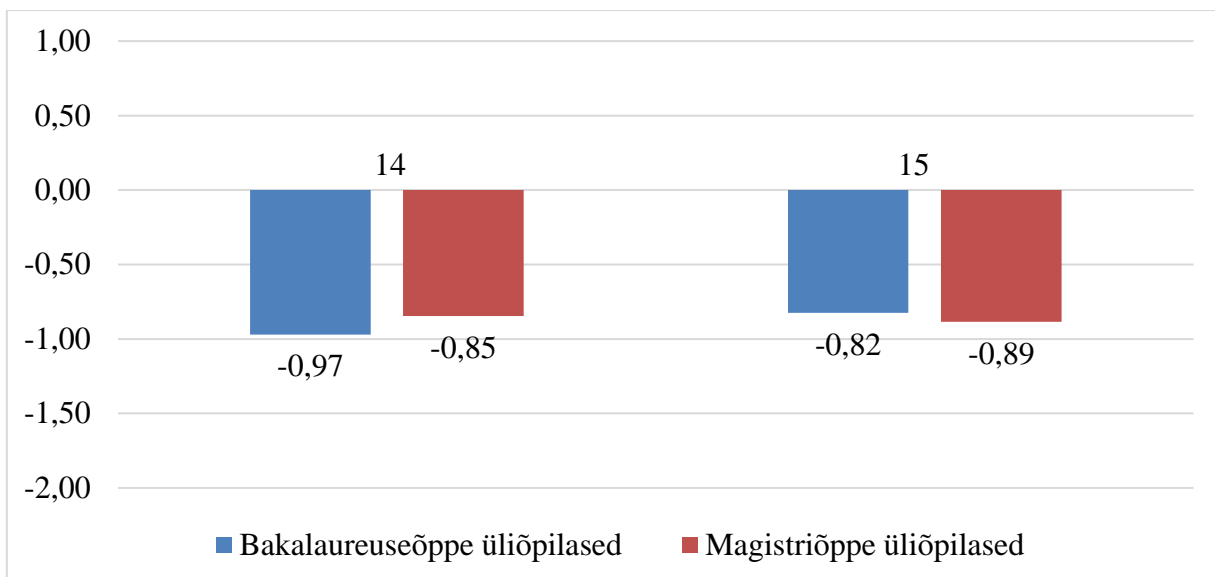
Joonis 13. Soodustustega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel haridustaseme lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Kollektiiviga seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed haridustaseme lõikes on esitatud joonisel 14 (lk 48). Selgub, et suurem erinevus on 13. väite (kolleegid on vastutulelikud ja abistavad) korral. Üliõpilastel, kes õpivad bakalaureuseõppes on keskmine lõhe -0,82 ja magistriõppes -0,27, mis on positiivsed tulemused. Väiksem erinevus haridustaseme lõikes on 12. väite (organisatsioonis on hea meeskonnatöö ja sõbralik õhkkond) korral. Üliõpilastel bakalaureuseõppes on keskmine lõhe -1,06, mis näitab, et selles valdkonnas on vaja muudatusi teha. Magistriõppe üliõpilaste keskmine lõhe on -0,62, mis on positiivne tulemus. Selgub, et bakalaureusõppe üliõpilastel on kõrgemad ootused ja halvem reaalne olukord kollektiiviga seotud mõlema väite korral.



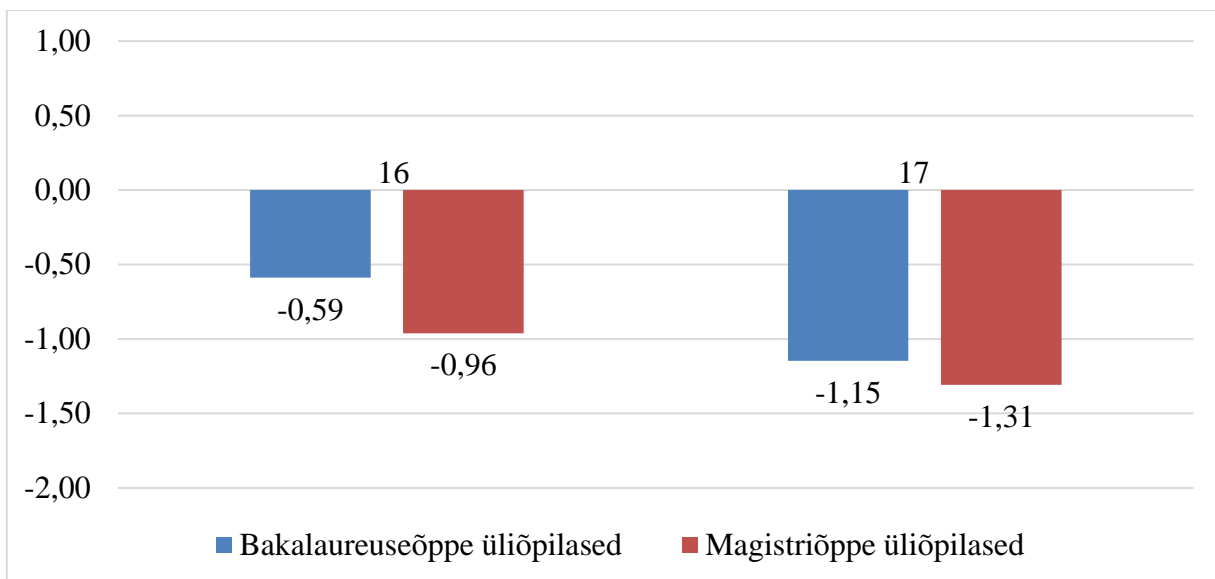
Joonis 14. Kollektiiviga seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel haridustaseme lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Juhtimisega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed haridustaseme lõikes on välja toodud joonisel 15 (lk 49), mille põhjal selgub, et suurem erinevus on 14. väite korral, mis kirjeldab töötajate ettepanekute ja ideedega arvestamist. Üliõpilastel bakalaureuseõppes on keskmine lõhe -0,97 ja magistriõppes -0,85, mis on positiivsed tulemused. Bakalaureuseõppe üliõpilastel on antud väite korral kõrgemad ootused ja halvem reaalne olukord. Väiksem erinevus haridustaseme lõikes on 15. väite (otsene juht on oma töös kompetentne ja eeskujuks teistele) korral. Üliõpilastel bakalaureuseõppes on keskmine lõhe -0,82 ja magistriõppes -0,89, mis on positiivsed tulemused. Selgub, et bakalaureuseõppe üliõpilastel on kõrgemad ootused ja parem reaalne olukord antud väite korral.



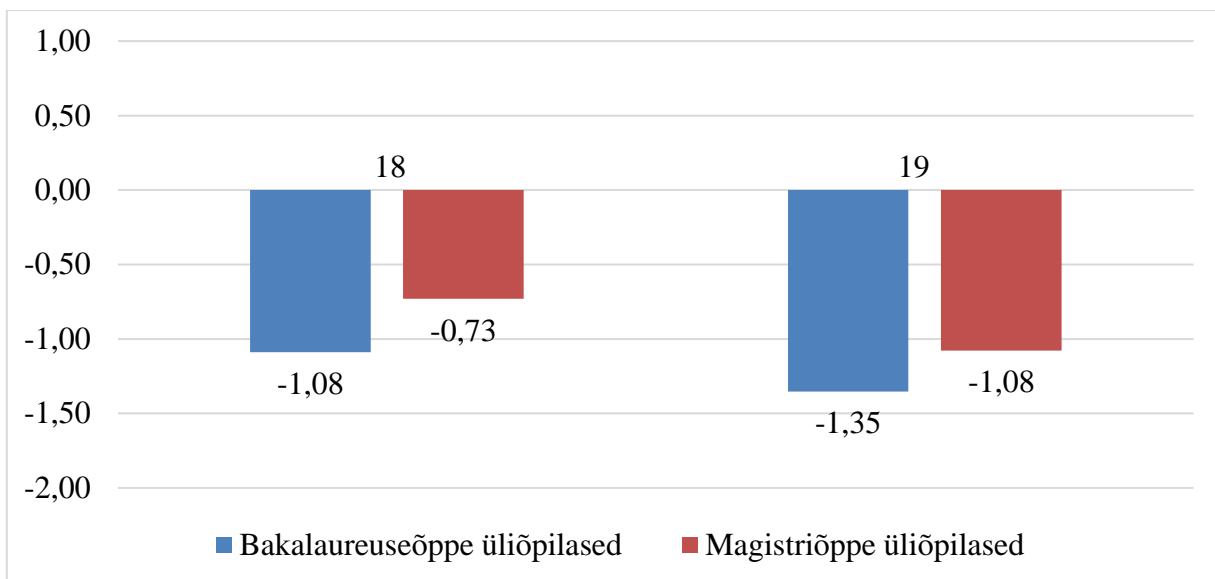
Joonis 15. Juhtimisega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel haridustaseme lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Tunnustamise ja tagasiside dimensiooni väidete keskmised lõhed haridustaseme lõikes on välja toodud joonisel 16 (lk 50). Selgub, et suurem erinevus on 16. väite korral, mis kirjeldab seda, kui hästi oma otseselt juhilt tagasisidet töö kohta saadakse. Üliõpilastel bakalaureuseõppes on keskmine lõhe -0,59 ja magistriõppes -0,96, mis on positiivsed tulemused. Bakalaureuseõppe üliõpilastel on antud väite korral madalamad ootused ja parem reaalne olukord seoses töörahuloluga. Väiksem erinevus haridustaseme lõikes on 17. väite (ametialaseid edusamme hinnatakse juhtkonna poolt) korral. Üliõpilastel bakalaureuseõppes on keskmine lõhe -1,15 ja magistriõppes -1,31, mis näitab, et selles valdkonnas on vaja muudatusi teha. Selgub, et bakalaureuseõppe üliõpilastel on kõrgemad ootused ja parem reaalne olukord seoses töörahuloluga antud väite korral.



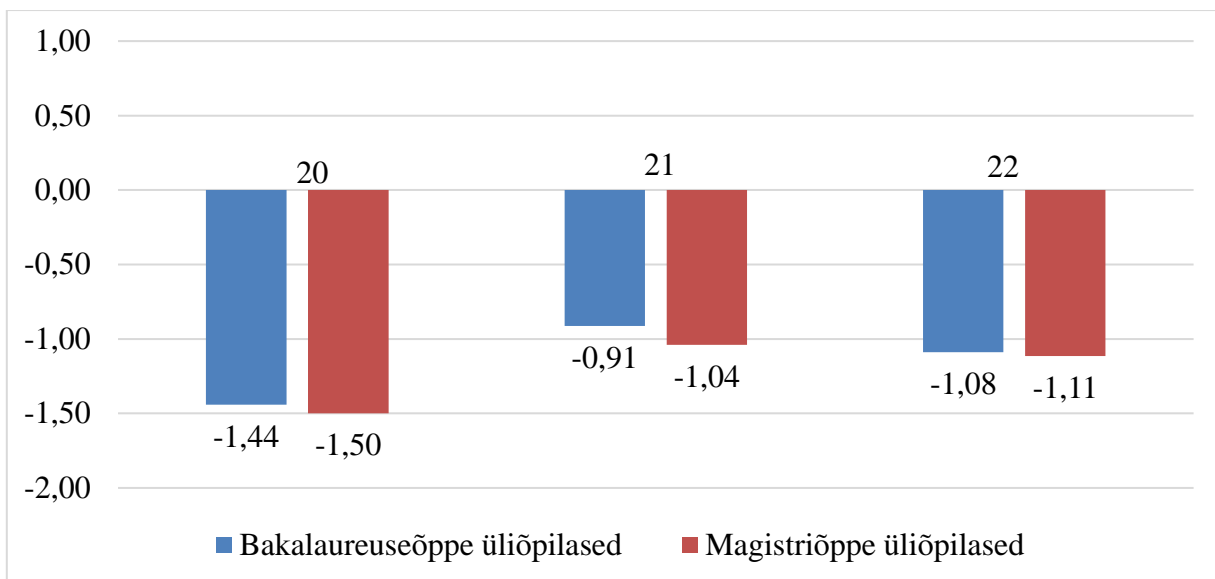
Joonis 16. Tunnustamise ja tagasiside dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel haridustaseme lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Töö endaga seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed haridustaseme lõikes on esitatud joonisel 17 (lk 51), mille põhjal selgub, et suurem erinevus on 18. väite (tööülesanded on huvitavad ja väljakutseid pakkuvad) korral. Üliõpilastel bakalaureuseõppes on lõhe -1,08, mis näitab, et suhe tööandja ja töötaja vahel on nõrgalt positiivne. Üliõpilastel magistriõppes on keskmine lõhe -0,73, mis on positiivne tulemus. Magistriõppe üliõpilastel on antud väite korral kõrgemad ootused ja parem reaalne olukord. Väiksem erinevus on 19. väite korral, mis käib selle kohta, et töö võimaldab oma teadmisi ja oskusi maksimaalselt rakendada. Üliõpilastel bakalaureuseõppes on keskmine lõhe -1,35 ja magistriõppes -1,08, mis näitavad seda, et selles valdkonnas on samuti suhe tööandja ja töötaja vahel nõrgalt positiivne. Selgub, et viimase väite korral on bakalaureuseõppe üliõpilastel on kõrgemad ootused ja halvem reaalne olukord.



Joonis 17. Töö endaga seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel haridustaseme lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

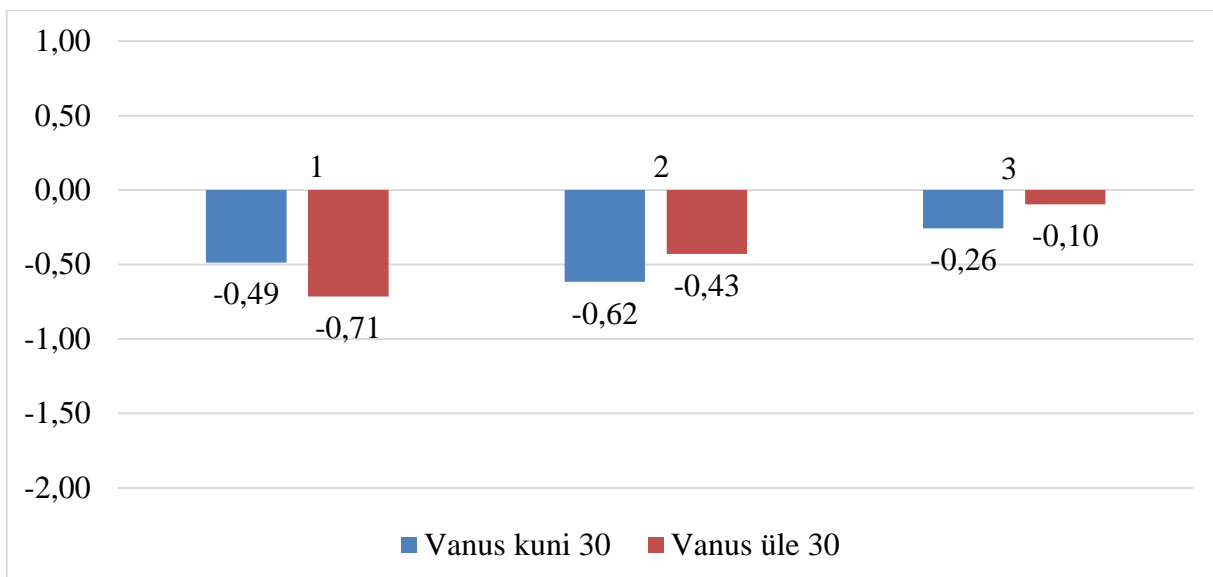
Tasustamisega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed haridustaseme lõikes on välja toodud joonisel 18 (lk 52), mille põhjal selgub, et kõige suurem erinevus on 21. väite (töötasu on sõltuvuses töökoormusega) korral. Üliõpilastel bakalaureuseõppes on keskmine lõhe -0,91 ja magistriõppes -1,04, mis näitab, et suhe tööandja ja töötaja vahel on mõlema haridustaseme puhul nõrgalt positiivne. Selles valdkonnas on vaja muudatusi teha töörahulolu suurendamiseks. Magistriõppe üliõpilastel on antud väite korral madalamad ootused ja halvem reaalne olukord. Kõige väiksem erinevus on 22. väite (töötasu on konkurentsivõimeline samalaadse tööga teistes organisatsioonides) korral. Üliõpilastel bakalaureuseõppes on keskmine lõhe -1,08 ja magistriõppes -1,11, mis näitab, et ka selle väite korral on suhe tööandja ja töötaja vahel nõrgalt positiivne. Selgub, et bakalaureuseõppe üliõpilastel on selle väite korral kõrgemad ootused ja parem reaalne olukord.



Joonis 18. Tasustamisega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel haridustaseme lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

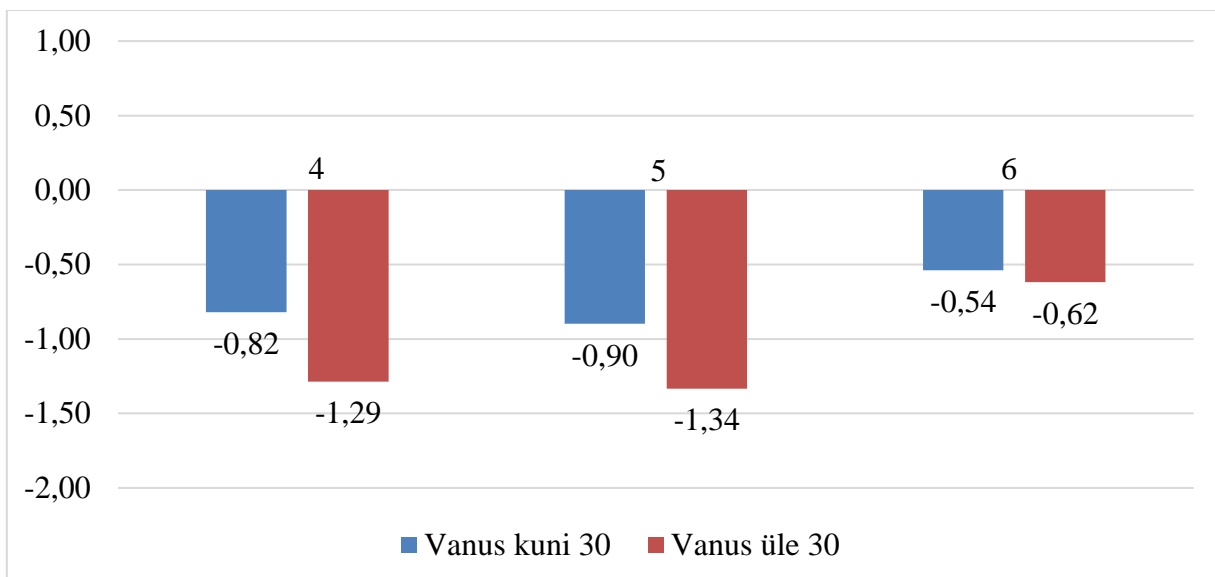
Lisaks võrreldakse iga dimensiooni oodatud ja reaalse olukorra tasemete keskmisi näitajaid ning nendevahelisi lõhesid vanusegruppides. Täpsemad tulemused on välja toodud lisas 6. Kuna kahes vanusegrupis oli vastanud üliõpilasi kokku ainult kolm, siis koondas töö autor vastused kahte vanusegruppi – esimeses grupis on kuni 30-aastased (k.a) ja teises grupis üle 30-aastased üliõpilased.

Joonisel 19 (lk 53) on esitatud töökeskkonna ja -korralduse dimensiooni kõikide väidete keskmised lõhed vanuse lõikes, mille põhjal selgub, et kõikide väidete keskmised lõhed jäävad vahemikku 0 kuni -1 ehk suhe töötaja ja tööandja vahel on positiivne. Kõige suurem keskmiste lõhede erinevus on esimese väite korral, mille sisuks on see, et töö tegemiseks vajalikud töövahendid on alati kättesaadavad. Kuni 30-aastastel üliõpilastel on keskmine lõhe -0,49 ja üle 30-aastastel üliõpilastel -0,71. Selgub, et selle väite korral on noorematel üliõpilastel madalamad ootused ja parem reaalne olukord. Kõige väiksem erinevus on kolmanda väite (töötajal on võimalus lõuna- ja puhkepausideks) korral. Kuni 30-aastastel üliõpilastel on keskmine lõhe -0,26 ja üle 30-aastastel üliõpilastel -0,10 ning noorematel on kõrgemad ootused ja halvem reaalne olukord.



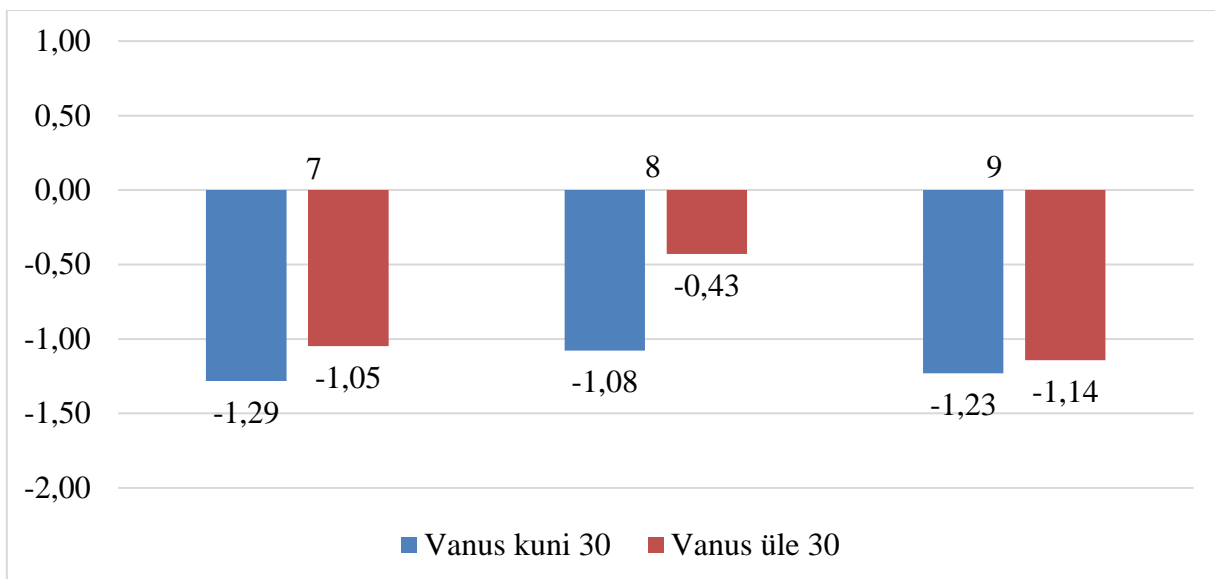
Joonis 19. Töökeskkonna ja -korralduse dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel vanuse lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Ettevõttes info liikumisega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed vanuse lõikes on esitatud joonisel 20 (lk 54). Selgub, et kõige suurem keskmiste lõhede erinevus on neljanda väite korral, mis väidab, et organisatsioonis toimub pidev informatsiooni liikumine. Kuni 30-aastastel üliõpilastel on keskmine lõhe -0,82, mis on positiivne tulemus. Üle 30-aastastel üliõpilastel on keskmine lõhe -1,29, mis näitab, et suhe tööandjaga on nõrgalt positiivne ning selles valdkonnas on vaja muudatusi teha. Selgub, et antud väite korral on noorematel üliõpilastel madalamad ootused ja parem reaalne olukord. Kõige väiksem erinevus on kuuenda väite (antakse regulaarselt ülevaateid ettevõtte tulemustest ja eesmärkidest) korral. Kuni 30-aastastel üliõpilastel on keskmine lõhe -0,54 ja üle 30-aastastel üliõpilastel -0,62, mis on positiivsed tulemused. Selgub, et noorematel üliõpilastel on madalamad ootused ja parem reaalne olukord.



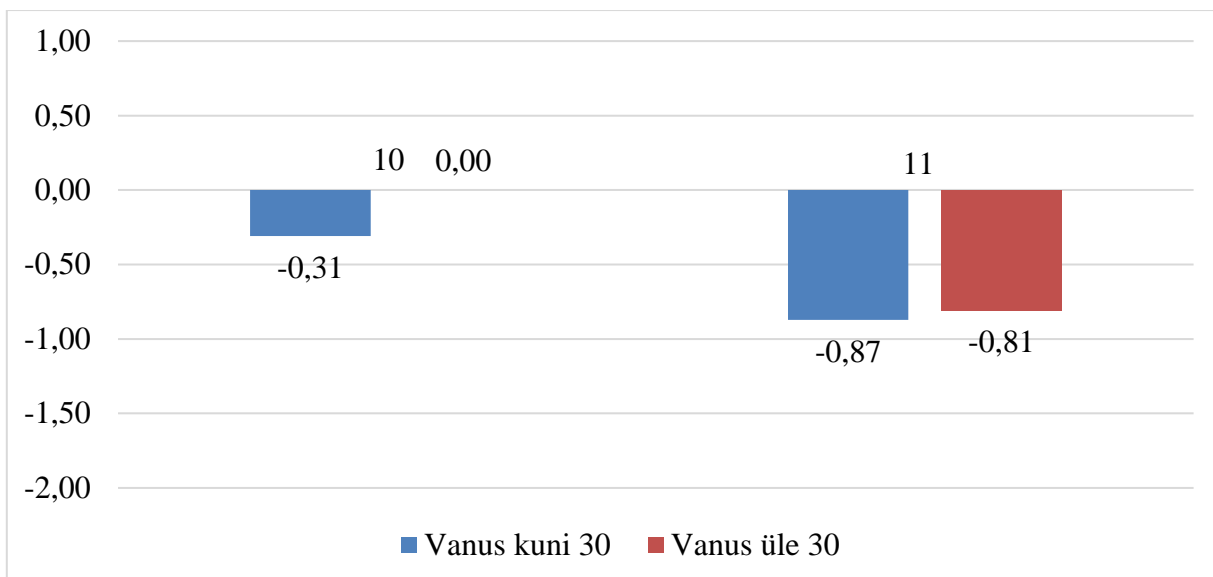
Joonis 20. Ettevõttes info liikumisega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel vanuse lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Eneseteostuse ja arenguvõimaluste dimensiooni väidete keskmised lõhed vanuse lõikes on välja toodud joonisel 21 (lk 55). Selgub, et kõige suurem keskmiste lõhede erinevus on kaheksanda väite (oma töökohal on olemas võimalus õppida pidevalt uusi asju) korral. Kuni 30-aastastel üliõpilastel on keskmine lõhe -1,08, mis näitab, et suhe tööandjaga on nõrgalt positiivne. Keskmine lõhe üle 30-aastastel üliõpilastel on -0,43, mis on positiivne tulemus. Antud väite korral on noorematel üliõpilastel kõrgemad ootused ja halvem reaalne olukord. Kõige väiksem erinevus on üheksanda väite (võimalus ettevõttesiseselt karjääri teha) korral. Kuni 30-aastastel üliõpilastel on keskmine lõhe -1,23 ja üle 30-aastastel üliõpilastel -1,14, mis näitavad, et suhe tööandjaga on nõrgalt positiivne ja selles valdkonnas on vaja muudatusi teha. Selgub, et selle väite korral on noorematel üliõpilastel kõrgemad ootused ja parem reaalne olukord.



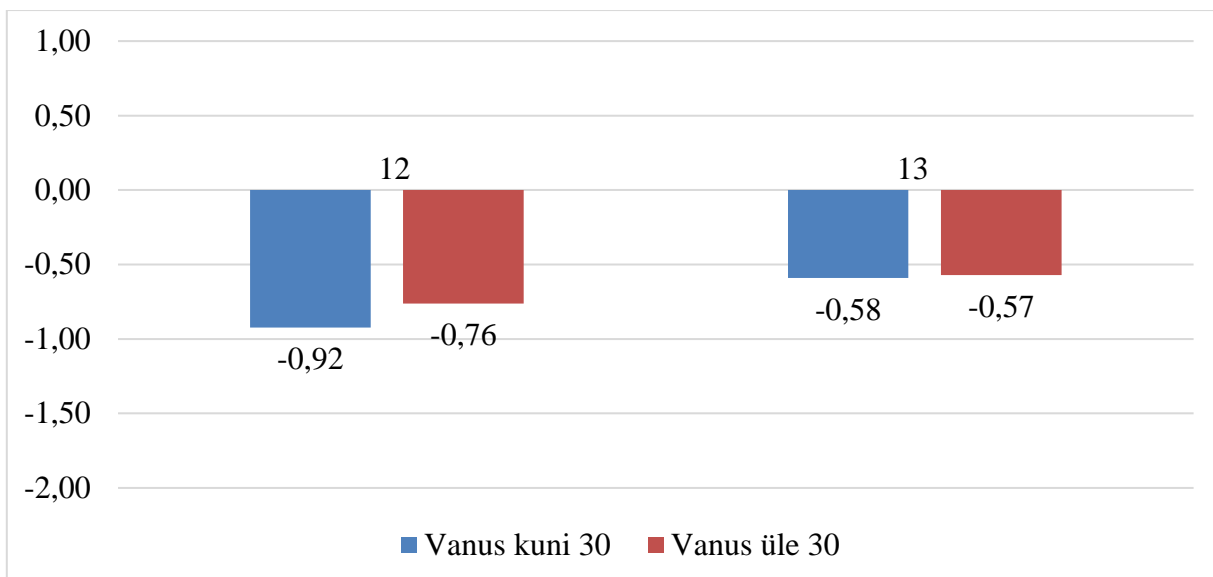
Joonis 21. Eneseteostuse ja arenguvõimaluste dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel vanuse lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Soodustustega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed vanuse lõikes on esitatud joonisel 22 (lk 56), mille põhjal selgub, et suurem keskmiste lõhede erinevus on kümnenda väite (organisatsioon korraldab oma töötajatele ühisüritusi) korral. Kuni 30-aastastel üliõpilastel on keskmine lõhe -0,31 ja üle 30-aastastel üliõpilastel lõhe puudub, mis on positiivsed tulemused ning noorematel üliõpilastel on kõrgemad ootused ja halvem reaalne olukord. Väiksem erinevus on 11. väite korral, mis väidab, et organisatsioonis on täiendõppe- ja koolitusvõimalused. Kuni 30-aastastel üliõpilastel on keskmine lõhe -0,87 ja üle 30-aastastel üliõpilastel -0,81, mis on positiivsed tulemused. Noorematel üliõpilastel on viimati mainitud väite korral kõrgemad ootused ja parem reaalne olukord.



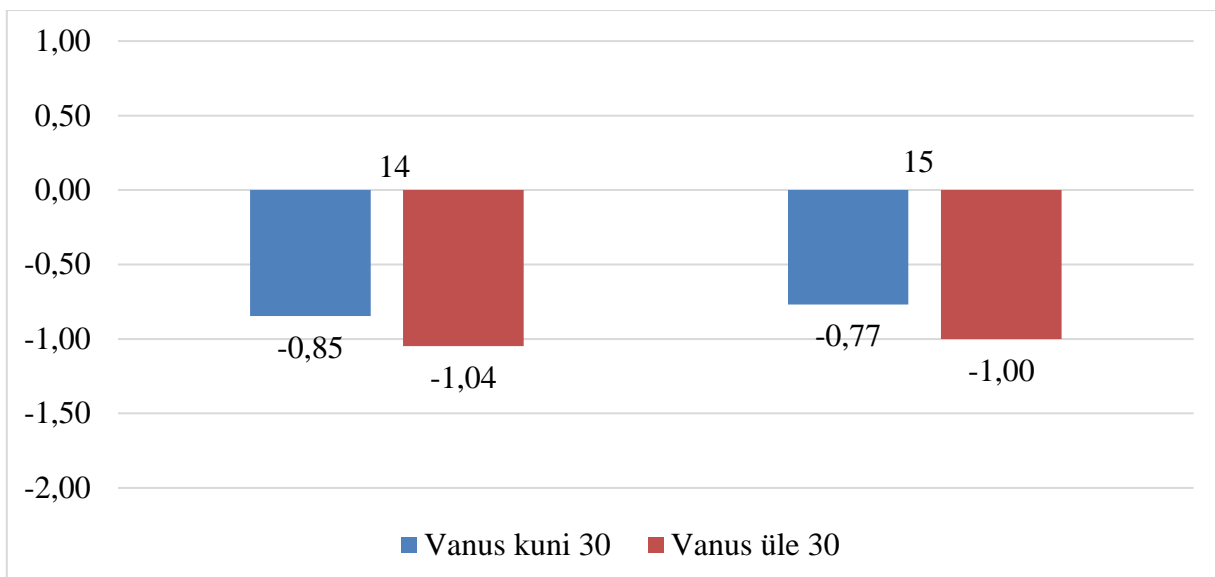
Joonis 22. Soodustustega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel vanuse lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Kollektiiviga seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed vanuse lõikes on välja toodud joonisel 23 (lk 57), mille põhjal selgub, et tulemused on positiivsed, kuna lõhed jäävad vahemikku 0 kuni -1. Nendes valdkondades ei ole vaja muudatusi teha. Suurem keskmiste lõhede erinevus on 12. väite (organisatsioonis on hea meeskonnatöö ja sõbralik õhkkond) korral. Kuni 30-aastastel üliõpilastel on keskmine lõhe -0,92 ja üle 30-aastastel üliõpilastel -0,76. Antud väite korral on noorematel üliõpilastel kõrgemad ootused ja sama reaalne olukord võrreldes vanemate üliõpilastega. Väiksem erinevus on 13. väite (kolleegid on vastutulelikud ja abistavad) korral. Kuni 30-aastastel üliõpilastel on keskmine lõhe -0,58 ja üle 30-aastastel üliõpilastel on keskmine lõhe -0,57 ning noorematel üliõpilastel on kõrgemad ootused ja parem reaalne olukord.



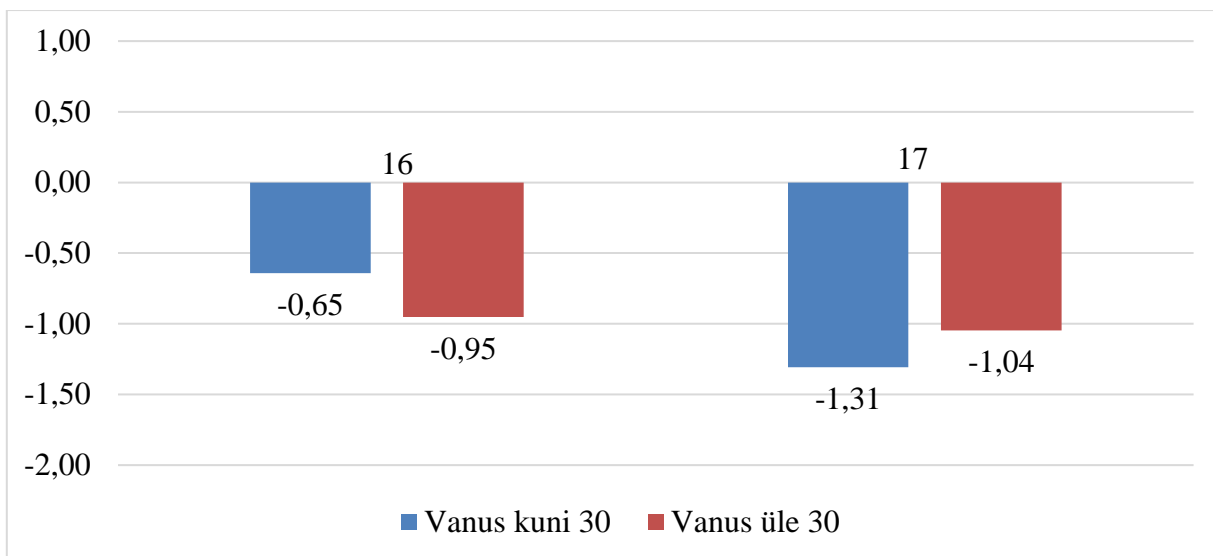
Joonis 23. Kollektiiviga seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel vanuse lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Juhtimisega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed vanuse lõikes on esitatud joonisel 24 (lk 58), mille põhjal selgub, et suurem keskmiste lõhede erinevus on 15. väite (otsene juht on oma töös kompetentne ja eeskujuks teistele) korral. Kuni 30-aastastel üliõpilastel on keskmine lõhe -0,77 ja üle 30-aastastel -1,00, mis on positiivsed tulemused. Selgub, et antud väite korral on noorematel üliõpilastel kõrgemad ootused ja parem reaalne olukord. Väiksem erinevus on 14. väite korral, mis väidab, et töötajate ideede ja ettepanekutega arvestatakse. Kuni 30-aastastel üliõpilastel on keskmine lõhe -0,85, mis on positiivne tulemus. Üle 30-aastastel üliõpilastel on keskmine lõhe -1,04, mis näitab, et suhe tööandjaga on nõrgalt positiivne ja selles valdkonnas on vaja muudatusi teha. Selgub, et selle väite korral on noorematel üliõpilastel on kõrgemad ootused ja parem reaalne olukord.



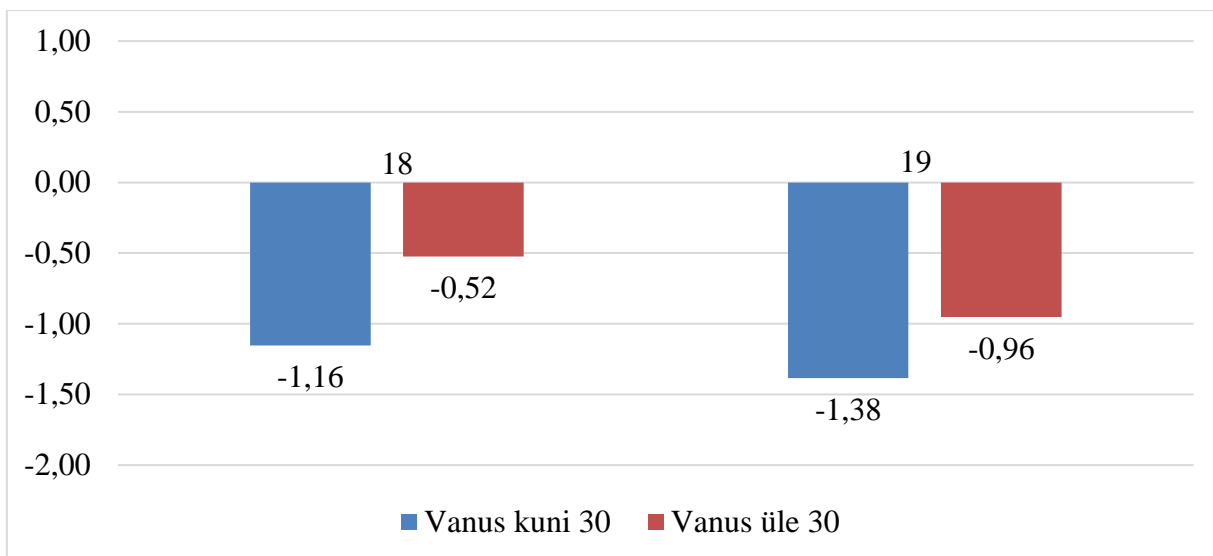
Joonis 24. Juhtimisega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel vanuse lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Tunnustamise ja tagasiside dimensiooni väidete keskmised lõhed vanuse lõikes on esitatud joonisel 25 (lk 59). Tuleb välja, et suurem keskmiste lõhede erinevus on 16. väite korral, mille sisuks on see, et oma otseselt juhilt saadakse tagasisidet töö kohta. Kuni 30-aastastel üliõpilastel on keskmine lõhe -0,65 ja üle 30-aastastel -0,95, mis on positiivsed tulemused. Selgub, et noorematel üliõpilastel on madalamad ootused ja parem reaalne olukord antud väite korral. Väiksem erinevus on 17. väite (ametialaseid edusamme hinnatakse juhtkonna poolt) korral. Kuni 30-aastastel üliõpilastel on keskmine lõhe -1,31 ja üle 30-aastastel üliõpilastel -1,04, mis näitab, et suhe tööandjaga on nõrgalt positiivne ja selles valdkonnas on vaja muudatusi teha. Noorematel üliõpilastel on madalamad ootused ja halvem reaalne olukord viimasena mainitud väite korral.



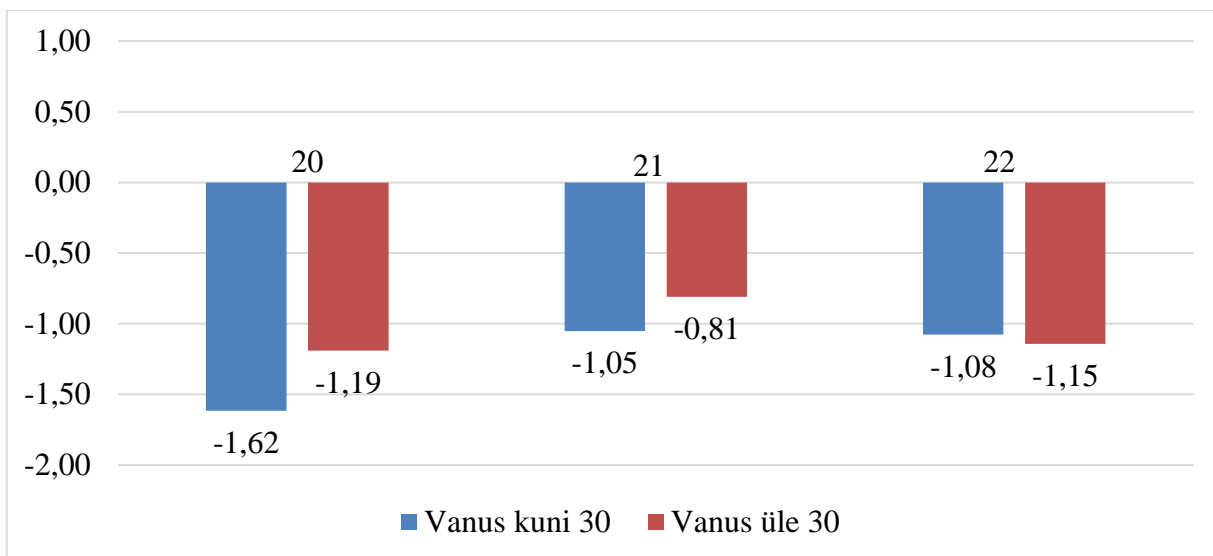
Joonis 25. Tunnustamise ja tagasiside dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel vanuse lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Töö endaga seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed vanuse lõikes on välja toodud joonisel 26 (lk 60). Selgub, et suurem keskmiste lõhede erinevus on 18. väite (tööülesanded on huvitavad ja väljakutseid pakkuvad) korral. Kuni 30-aastastel üliõpilastel on keskmine lõhe -1,16, mis näitab, et suhe tööandjaga on nõrgalt positiivne ja selles valdkonnas on vaja muudatusi teha. Üle 30-aastastel üliõpilastel on keskmine lõhe -0,52, mis on positiivne tulemus. Selgub, et antud väite korral on noorematel üliõpilastel kõrgemad ootused ja halvem reaalne olukord. Väiksem erinevus on 19. väite korral, mis väidab, et töö võimaldab enda teadmisi ja oskusi maksimaalselt rakendada. Kuni 30-aastastel üliõpilastel on keskmine lõhe -1,38, mis näitab, et suhe tööandjaga on nõrgalt positiivne ja selles valdkonnas on vaja muudatusi teha. Üle 30-aastastel üliõpilastel on keskmine lõhe -0,96, mis on positiivne tulemus. Noorematel üliõpilastel on kõrgemad ootused ja halvem reaalne olukord antud valdkonnas.



Joonis 26. Töö endaga seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel vanuse lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Tasustamisega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed vanuse lõikes on esitatud joonisel 27 (lk 61). Selgub, et kõige suurem keskmiste lõhede erinevus on 20. väite korral, mille sisuks on see, et töötasu vastab teadmiste ja oskustele. Kuni 30-aastastel üliõpilastel on keskmine lõhe -1,62 ja üle 30-aastastel üliõpilastel -1,19, mis näitavad, et suhe tööandjaga on nõrgalt positiivne ja selles valdkonnas on vaja muudatusi teha. Selgub, et noorematel üliõpilastel on madalamad ootused ja halvem reaalne olukord antud väite korral. Kõige väiksem erinevus on 22. väite (töötasu on konkurentsivõimeline samalaadse tööga teistes organisatsioonides) korral. Kuni 30-aastastel üliõpilastel on keskmine lõhe -1,08 ja üle 30-aastastel -1,15, mis näitavad, et suhe tööandjaga on nõrgalt positiivne ja ka selles valdkonnas on vaja muudatusi teha. Viimasena mainitud väite korral selgub, et noorematel üliõpilastel on madalamad ootused ja halvem reaalne olukord.



Joonis 27. Tasustamisega seotud dimensiooni väidete keskmised lõhed oodatud ja reaalse olukorra vahel vanuse lõikes (autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Statistiliselt olulise erinevuse esinemise väljaselgitamiseks ootuse ja reaalse olukorra vahel iga väite korral kasutati t-testi. Olulisuse nivoo on käesolevas töös 0,05. Kui p-väärtus on väiksem olulisuse nivoo ($\alpha = 0,05$), siis ootuse ja reaalse olukorra keskmiste hinnangute vahel esineb statistiliselt oluline erinevus. Kui p-väärtus on suurem olulisuse nivoo, siis ootuse ja reaalse olukorra keskmiste hinnangute vahel ei esine statistiliselt olulist erinevust. Tööraahulolu dimensioonide iga väite p-väärtused on esitatud lisa 7, mille põhjal selgub, et statistiliselt oluline erinevus esineb kõikide väidete korral, välja arvatud kümnenda väite korral, kus p-väärtus (0,33) oli suurem olulisuse nivoo. On teada, et kõigi küsimuste korral esinesid negatiivsed lõhed (lisa 3) ehk ootused on suuremad kui olukord realselt on. Selle teadmise ning t-testi tulemuste põhjal saab öelda, et tegelikult võiksid tööandjad mingeid muudatusi teha kõikides nendes valdkondades (välja arvatud kümnenda väite korral, mis ütleb, et organisatsioon korraldab oma töötajatele ühisüritusi), et tööraahulolu suureneks.

2.4. Tulemused ja arutelu

Igal töötajal on erinevad ootused ja tajutav reaalne olukord seoses töörahuloluga. Tööandja võiks pakkuda kõikidele töötajatele võimalikult ootuspäraseid töökeskkonnatingimusi, sest see aitab saavutada töörahulolu ja töötajad on motiveeritud saavutama positiivseid töötulemusi. See omakorda mõjutab ettevõtte üldiseid tulemusi. Seega töörahulolu saavutamine ettevõttes võiks olla üks ettevõtte eesmärkidest.

Töö käigus leiti, et kõige suuremad erinevused keskmise oodatud ja reaalse olukorra hinnangute vahel seoses töörahuloluga on eneseteostuse- ja arenguvõimaluste, töö enda ning tasustamise dimensioonides, kus SERVQUAL keskmine lõhe on väiksem kui -1, mis näitab, et nendes valdkondades on suhe tööandja ja töötaja vahel nõrgalt positiivne. Seega nendes töörahuloluga seotud valdkondades tuleks muudatusi teha. Kõige väiksemad erinevused keskmise oodatud ja reaalse olukorra hinnangute vahel on töökeskkonna ja -korralduse ning soodustuste dimensioonides. Nendes dimensioonides on suhe tööandja ja töötaja vahel positiivne, kuna keskmine lõhe jääb vahemikku 0 kuni -1. Väidete põhjal ootavad üliõpilased töökeskkonnalt enim töövahendite kättesaadavust, töökoha turvalisust ja mugavust ning tööks vajaliku informatsiooni õigeaegset kättesaadavust. Kõige madalamad ootused on üliõpilastel regulaarsetele ülevaadetele ettevõtte tulemustest ja eesmärkidest, ühisüritustele ning täiendõppe- ja koolitusvõimalustele. Kõige paremaks hindavad üliõpilased reaalselt olukorda seoses töötegemiseks vajalike töövahendite kättesaadavusega, töökoha turvalisuse ja mugavusega ning võimalusega teha lõuna- ja puhepause. Halvimaks hindavad üliõpilased reaalselt olukorda seoses täiendõppe- ja koolitusvõimalustega, ametialaste edusammude hindamisega juhtkonna poolt, oma teadmiste ja oskuste maksimaalse rakendamisega ning teadmiste ja oskustele vastava töötasuga.

Teoreetilises osas selgus, et mida rohkem minnakse edasi õppima peale keskhariduse omandamist, seda suurem võimalus on tööd leida. Haridustaseme lõikes tulemusi analüüsides selgus, et keskharidusega üliõpilastel, kes omandavad uuringu läbiviimise hetkel bakalaureusekraadi, on suurimad ootused töökoha turvalisusele ja mugavusele, mis on inimese ühed baasvajadused. Teooria põhjal selgus, et baasvajaduste rahuldamata jätmisel ei ole võimalik teiste vajaduste arvelt kompenseerida baasvajadusi, kuna teiste vajaduste

rahuldamiseks on vaja esmalt täita baasvajadused. Seega võib öelda, et need on ühed olulisemaid vajadused, mida tööandja esmalt rahuldama peaks. Nende rahuldamata jätmisel on otsene mõju inimese tervisele, kuna turvatunne ja väsimus võivad tekitada raskeid haiguseid. Seega, kui bakalaureuseõppe üliõpilastel on kõrged ootused baasvajaduste rahuldamiseks, mida tööandja ei rahulda, siis lahkutakse töökohalt ja võidakse töötuks jääda. Sellest tulenevalt võib samuti keskaridusega töötute arv suur olla. Paljudel bakalaureuseõppe üliõpilastel võib olla uuringu läbiviimise ajal esimene töökoht ning neil puuduvad tööturul teadmised ja kogemused pakutavate töökeskkonna tingimuste osas, millest tulenevalt võivad neil olla liiga kõrged ootused töörahuloluga seoses. Lisaks selgus, et magistriõppe üliõpilastel on kõrgeimad ootused töö tegemiseks vajaminevate töövahendite kättesaadavusele. Magistriõppes on enamus üliõpilasi vanemad, kellel võib praegune töökoht olla juba mitmes töökoht ning seetõttu on välja kujunenud tööalased eesmärgid. Seega osatakse hinnata töö tegemist ja selleks vajaminevate töövahendite kättesaadavust rohkem, et töö korrektselt tehtud saaks. Lisaks on teooriale tuginedes magistrikraadiga üliõpilastel kõrgem töötasu võrreldes madalama haridusastmetega, millest lähtudes võib väita, et nad on töökamad töötajad, kes hindavad oma teadmisi ja oskusi ning soovivad oma tööandjalt saada väärilist töötasu. Empiirilises osas selgus, et magistriõppe üliõpilastel on reaalne olukord parem seoses sellega, et töötasu vastab nende teadmiste ja oskustele.

Haridustaseme lõikes selgus veel, et kõige madalamad ootused on nii bakalaureuse- kui ka magistriõppe üliõpilastel ühisüritustele organisatsioonis. Teooriale tuginedes saavad töötajad läbi ühisürituste luua emotsionaalseid ja sotsiaalseid sidemeid teiste töötajatega. Kuid tänapäeval on inimestel teisigi väga lihtsaid viise luua neid sidemeid. Inimesed on väga mugavad ja ei pruugi näha vajalikkust töökaaslastega ühiselt tööväliselt aega veeta, kuna suur osa päevast tehakse tööd koos oma töökaaslastega samas keskkonnas. Kõige halvemaks hindasid bakalaureuseõppes õppivad üliõpilased võimalust oma teadmisi ja oskusi maksimaalselt rakendada. Suurem osa bakalaureuseõppe üliõpilasi võivad töötada oma esimesel erialasel töökohal, kus ei julgeta juhtkonna poolt noorele uuele töötajale suuremaid väljakutseid veel anda. Kuna koolis käimine võtab ka suure osa ajast, siis ei taheta üliõpilast üle koormata andes lisaülesandeid oma teadmiste ja oskuste maksimaalseks rakendamiseks. Magistriõppes õppivad üliõpilased hindasid halvimaks edusammude hindamist juhtkonna poolt. Teooriale tuginedes on läbi tunnustamise ja tagasiside näha vajadust olla hinnatud ja märgatud.

Magistriõppe üliõpilased on oma teadmisi ja oskusi koolis arendanud, mis võiks aidata kaasa ka tööalaselt edusamme teha, mille märkamist üliõpilased soovivad, kuid tööandjad seda ilmselt piisavalt ei tee. Tööandjad võivad olla harjunud tublide töötajate saavutustega ja ei tunne, et peaksid iga saavutust kiitma, mis on üliõpilaste jaoks väga oluline.

Vanuse lõikes tulemusi analüüsid selgus, et kõrgeimad ootused kuni 30-aastastel üliõpilastel on töökoha turvalisusele ja mugavusele ning üle 30-aastastel üliõpilastel töö tegemiseks vajaminevate töövahendite kättesaadavusele. Vanematel üliõpilastel võib olla mitmes töökoht või pikaajalisem töökoht, kus soovitakse karjääri teha ja ennast teostada. Teooriale tuginedes võib järeldada, et mida pikem on töösuhe, seda suuremat vastutust töötaja kandma peab. Sellega kaasnevad tihti uued ja väljakutseid pakkuvad tööülesanded, mille täitmiseks on vaja, et töövahendid oleks alati kättesaadavad. Nooremad üliõpilased seevastu hindavad rohkem töökoha mugavust ja turvalisust, kuna tööalased eesmärgid ei pruugi olla veel väljakujunenud. Seega proovitakse esialgu saavutada esmavajaduste rahulolu, mille täitmisel saab alles mõelda karjääri või muude eesmärkide saavutamisele.

Kinnitust sai ka teoreetilise osa väide, et vanemad generatsioonid ootavad kõrgemat töötasu. Empiirilise osa tulemustes selgus, et vanuse kasvades muutuvad ka ootused tasustamisega seotud dimensiooni väidete osas pigem kõrgemaks.

Enim olid üliõpilased mõlema haridustaseme ja vanusegrupi lõikes rahul seoses töörahuloluga võimalusega lõuna- ja puhkepausideks. See võib tuleneda asjaolust, et lõuna- ja puhkepauside vajalikkus töötajale on määratud kindlaks seadustega, millest mittekinnipidamisel rikub tööandja seadusi.

Vanuse lõikes selgus veel, et kõige madalamad ootused üliõpilastel mõlema vanusegrupi puhul on ühisürituste korraldamise suhtes organisatsiooni poolt, mis ilmnes ka haridustaseme analüüsi puhul. Kuni 30-aastased üliõpilased hindavad halvimaks oma teadmiste ja oskuste maksimaalset rakendamist, mis võib tuleneda asjaolust, et noorematele töötajatele ei pruugita anda vastutusrikkaid tööülesandeid, mille kaudu oleks võimalik oma teadmisi ja oskusi maksimaalselt rakendada. Üle 30-aastased üliõpilased hindavad halvimaks organisatsioonis täiendõppe- ja koolitusvõimaluste olemasolu. Võib olla olukord, kus juhtkond on harjunud oma pikaajaliste töötajate saavutustega ja ei pruugi mõista, et töötajad vajavad täiendõppe- ja

koolitusvõimalusi isegi siis, kui tehakse rutiinset tööd. Enesetäiendamine aitab silmaringi laiendada ja loogilist mõtlemist arendada, mille kaudu võivad töötajatel innovaatilised ideed tulla, mis aitavad ettevõttel paremaid tulemusi saavutada.

Lisaks leiti t-testi abil, et kõikide väidete korral (välja arvatud kümnes väide, mis oli seotud organisatsiooni poolt töötajatele korraldatavate ühisüritustega) on p-väärtus olulisuse nivoost väiksem ehk esines statistiliselt oluline erinevus keskmiste ootuste ja reaalse olukorra hinnangute vahel. Võttes arvesse seda teadmist ning asjaolu, et iga väite korral olid üldises ülevaates ootused suuremad kui reaalne olukord, siis võiksid tööandjad kõigi nende aspektide muutmisele mõelda. Seda, milliste väidete ja dimensioonide korral oleks kindlasti vaja muudatusi teha saavutamaks töötajate suuremat töörahulolu, näitasid SERVQUAL mudeli keskmised lõhed.

Arvestades küsimustikule vastajate vähesusega võime öelda, et töörahulolu uuringu tulemusi ei saa küll täielikult üldistada, kuid võttes arvesse asjaolu, et esindatud olid üliõpilased igast vanusegrupist, soogrupist ja haridustaseme grupist ning kõikidel Eesti Maaülikooli majandus- ja sotsiaalinstituudi üliõpilastel oli võrdne võimalus küsimustikule vastata, siis võime väita, et koostatud analüüs on usaldusväärne.

KOKKUVÕTE

Iga inimese tööootused ja -väärtused on erinevalt mõjutanud nende töörahuloluga seotud ootusi ja reaalse olukorra hinnanguid. On oluline motiveerida oma töötajaid heade töökeskkonnatingimuste kaudu, et organisatsiooni eesmärkide saavutamine oleks parem. Organisatsioonid ei saa endale lubada rahulolematuid töötajaid, kes ei täida neile seatud ootusi ja tööülesandeid. Uute töötajate värbamisega tekivad organisatsioonil lisakulud. Seega on organisatsioonil kasulikum pakkuda turvalist ja mugavat töökeskkonda, et töötajad tunneksid ennast organisatsiooni osana ning neil oleks võimalus julgelt oma arvamust avaldada. Madala töörahuloluga ei ole töötajatel motivatsiooni häid töötulemusi saavutada, mille tõttu võib see ka lõpuks organisatsiooni majanduslikku olukorda mõjutada. Eelkõige on töörahulolu töötajate ootuste vastavus reaalse olukorraga.

Käesoleva magistritöö autori eesmärk oli välja selgitada Eesti Maaülikooli majandus- ja sotsiaalinstituudi üliõpilaste ootused seoses töörahuloluga ning võrrelda neid reaalse olukorraga.

Magistritöös jõuti mitmele järeldusele. Teoreetilise osa kirjutamisel selgus probleem, et enim on töötute hulgas keskharidusega inimesi. Selle lahendamiseks tuleks veelgi enam suunata õpilasi kutsekoolidesse või pakkuda bakalaureuseõppe keskharidusega üliõpilastele soovitud töökeskkonnatingimusi seoses töörahuloluga. Inimestel, kes on erialaseid oskusi omandanud kutsekoolis või kõrgkoolis, on tööturul rohkem võimalusi ning see aitaks kaasa ka keskharidusega töötute suure hulga vähenemisele.

Lisaks jõuti järeldusele, et majandus- ja sotsiaalinstituudi üliõpilastel on suurimad erinevused keskmise oodatud ja reaalse olukorra hinnangute vahel eneseteostuse- ja arenguvõimaluste, töö enda ning tasustamisega seotud dimensioonides. Nendes valdkondades on töötaja ja tööandja vahel nõrgalt positiivne suhe, mille tõttu on vaja nendes töörahulolu dimensioonides muudatusi teha. Üliõpilased on enim rahul töökeskkonna- ja korralduse ning soodustustega.

Haridustaseme lõikes selgus, et bakalaureuseõppe üliõpilased hindavad enim töökeskkonna turvalisust ja mugavust ning magistriõppe üliõpilased oma tööks vajalike töövahendite kättesaadavust. Sama asjaolu selgus ka vanuse lõikes, kus kuni 30-aastastel üliõpilastel on kõrged ootused töökeskkonna turvalisusele ja mugavusele ning üle 30-aastastel üliõpilastel tööks vajalike töövahendite kättesaadavusele. Kõige madalamad ootused nii haridustaseme kui ka vanuse lõikes on üliõpilastel organisatsiooni poolt korraldatavatele ühisüritustele.

Nii haridustaseme kui ka vanuse lõikes ilmnes asjaolu, et kõige parem reaalne olukord on üliõpilastel seoses töörahuloluga võimalusega lõuna- ja puhkepausideks. Samuti selgus, et kõige halvem reaalne olukord üliõpilastel bakalaureuseõppes on seoses võimalusega oma teadmisi ja oskusi maksimaalselt rakendada. Sama asjaolu selgus ka vanuse lõikes, kus kuni 30-aastastel üliõpilastel on halvim reaalne olukord oma teadmiste ja oskuste maksimaalse rakendamisega. Magistriõppe üliõpilastel on halvim reaalne olukord seoses töörahuloluga oma ametialaste edusammude hindamisega juhtkonna poolt. Halvim reaalne olukord seoses töörahuloluga on üle 30-aastastel üliõpilastel seoses täiendõppe- ja koolitusvõimaluste olemasoluga organisatsioonis.

Töö raames otsiti lahendust probleemile, kuidas Eesti Maaülikooli majandus- ja sotsiaalinstituudi üliõpilased saaksid koolis õpitud teadmisi ja kogemusi realiseerida õiges valdkonnas, mille jaoks peavad antud valdkonna tööandjad teadma, mida üliõpilased töörahuloluga seoses töökeskkonnalt ootavad. Töö käigus leiti, et Eesti Maaülikooli majandus- ja sotsiaalinstituudi üliõpilased ootavad seoses töörahuloluga enim töövahendite kättesaadavust, töökoha turvalisust ja mugavust ning tööks vajaliku informatsiooni õigeaegset kättesaadavust.

Töö autor soovib majandus- ja sotsiaalinstituudi tööandjatel oma ettevõttes välja selgitada töötajate ootused ja reaalse olukorra seoses töörahuloluga, millest lähtudes on võimalik teha muudatusi töörahulolu aspektides selle suurenemiseks.

KASUTATUD KIRJANDUS

1. **Aedmaa, A., Leiten, E., Tõnisson, E., Tampere, H., Peetersoo, J., Klooster, K., Peterson, K., Orion, K., Keskküla, M., Tikerpuu, M., Lambing, M., Mölder, M., Aunap, M., Laanoja, P., Kurvits, T., Annus, T.** (2008). Koolist tööle: Haridus ja tööturg 2007. Tallinn: Baltic Print & Banners. 72 lk.
2. **Bezdrob, M., Šunje, A.** (2020). Transient nature of the employees' job satisfaction: The case of the IT industry in Bosnia and Herzegovina. – ScienceDirect. 1-10 lk.
3. Better Skills, Better Jobs, Better Lives: A Strategic Approach to Skills Policies. (2012). OECD Publishing. 109 lk.
4. **Blackburn, S.** (2002). Oxford filosoofialeksikon. Tallinn: Vagabund. 520 lk.
5. **Cullen, R.** (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. University of Illinois. 662-686 lk.
6. **Daniel, C., Berinyuy, L. P.** (2010.) Using the SERVQUAL model to assess service quality and customer satisfaction. – An Empirical study of grocery stores in Umea. 78 lk.
7. **Daud, N.** (2016). Determinants of job satisfaction: How satisfied are the new generation employees in Malaysia. – ScienceDirect. 208-213 lk.
8. **Dhurup, M., Surujlal, J., Kabongo, D. M.** (2016). Finding Synergic Relationships in Teamwork, Organizational Commitment and Job Satisfaction: A Case Study of a Construction Organization in a Developing Country. – ScienceDirect. 485-492 lk.
9. **Dose, J. J.** (2011.) Work values: An integrative framework and illustrative application to organizational socialization. – Journal of Occupational and Organizational Psychology. 219-240 lk.
10. Eesti Maaülikool. (s.a a). Bakalaureuseõpe. [veebileht] <https://www.emu.ee/sisseastujale/bakalaureuseope/> (06.10.2021)
11. Eesti Maaülikool. (s.a b). Ettevõttepraktika. [veebileht] <https://ms.emu.ee/et/oppeinfo/ettevottepraktika/> (06.10.2021)
12. Eesti Maaülikool. (s.a c). Instituudid. [veebileht] <https://www.emu.ee/#Instituudid> (06.10.2021)
13. Eesti Maaülikool. (s.a d). Instituudi kujunemine. [veebileht] <https://ms.emu.ee/et/uldinfo/instituudi-kujunemine/> (06.10.2021)
14. Eesti Maaülikool. (s.a e). Magistriõpe. [veebileht] <https://www.emu.ee/sisseastujale/magistriope/> (06.10.2021)

15. Eesti Maaülikool. (s.a f). Õppekavad. [veebileht] <https://ms.emu.ee/et/oppeinfo/oppekavad/> (06.10.2021)
16. Eesti Maaülikool. (s.a g). Ülikool arvudes. [veebileht] <https://www.emu.ee/et/ylikoolist/yldinfo/ylikool-arvudes/> (06.10.2021)
17. Eesti statistika kvartalikirj. (2016). Tallinn: Statistikaamet. 154 lk.
18. Eesti Tööelu-uuring 2015. (2017). Tallinn: Sotsiaalministeerium. 120 lk.
19. Eesti Töötukassa. (2021). Registreeritud töötud. [veebileht] <https://www.tootukassa.ee/content/tootukassast/registreeritud-tootud> (28.03.21)
20. **Einberg, R., Evert, H., Gorobinski, E., Jõeorg, K., Kraav, E., Kütt, M., Lott, I., Luts, P., Neppo, M., Ratnik, L., Saska, E., Tamkõrv, K., Tamme, H., Valge, P., Viinapuu, I.** (2020). Personalijuhtimise käsiraamat. Tallinn: AS Pakett. 347 lk.
21. Eurofound ja ILO 2017 ref Tööturg 2035: Tööturu tulevikusuunad ja -stsenaariumid. (2018). Tallinn: Arenguseire Keskus. 90 lk.
22. **Ghotbabadi, A. R., Feiz, S., Baharun, R.** (2015). Service Quality Measurements: A Review. Universiti Teknologi Malaysia. 267-286 lk.
23. Indeed. (s.a). Five types of work environments. [veebileht] <https://www.indeed.com/career-advice/finding-a-job/types-of-work-environments> (10.03.2021)
24. **Illeris, K.** (2011). The Fundamentals of Workplace Learning: Understanding How People Learn in Working Life. England: Routledge. 179 lk.
25. **Karl, A. K., Sutton, C. L.** (1998). Job values in today's workforce: A comparison of public and private sector employees. – Sage journals. 15-27 lk.
26. **Kidron, A.** (2008). Äripsühholoogia käsiraamat: Ettevõtluse ja ärijuhtimise psühholoogilisi aspekte. Tallinn: Mondo. 301 lk.
27. **Koroglu, O., Gezen, T.** (2014). An investigation to determine the work values of tourism students. – ScienceDirect. 253-257 lk.
28. **Käsper, R.** (2016). 10 käsku, mille abil saada unistuste tööandjaks. – Äripäev. [e-ajakiri] <https://www.konverentsid.ee/juhtimine/2016/12/13/10-kasku-mille-abil-saada-unistuste-tooandjaks> (22.03.21)
29. **Lee, P. C., Xu, S., Yang, W.** (2020). Is career adaptability a double-edged sword? The impact of work social support and career adaptability on turnover intentions during the COVID-19 pandemic. – ScienceDirect. 1-10 lk.
30. **Locke, E. A.** (1976). The nature and causes of job satisfaction. – Dunnette, M. D. Handbook of industrial and organizational psychology. 1297-1343 lk.

31. **Lumley, E. J., Coetzee, M., Tladinyane, R., Ferreira, N.** (2011). Exploring the job satisfaction and organisational commitment of employees in the information technology environment. – Southern African Business Review. 100–118 lk.
32. **McCord, P.** (2019). Jõud: Kuidas luua vabadusest ja vastutusest kantud töökultuuri. Tallinn: Tallinna Raamatutrükikoda. 184 lk.
33. **Murula, H.** 2016. Personali töörahulolu ja motivatsioon London OÜ näitel. Lõputöö. Tartu Ülikooli Pärnu kolledž. Pärnu. 62 lk.
34. **Oswald-Egg, M. E., Renold, U.** (2020). No experience, no employment: The effect of vocational education and training work experience on labour market outcomes after higher education. – ScienceDirect. 1-33 lk.
35. PA6391: Täis- ja osalise tööajaga töötajate keskmine brutotunnitasu. (andmeid uuendatud 03.07.2020).- Statistikaamet. <https://www.stat.ee/> (28.03.2021)
36. **Prei, E.** (2018). Teenusepõhine juhtimine. Tallinn: Kaitseministeerium. Lk 25.
37. **Raziq, A., Maulabakhsh, R.** (2015). Impact of working environment on job satisfaction. – ScienceDirect. 717-725 lk.
38. **Rommelg, I.** (s. a). Kes on tõeline juht: Miks mõned firmad saavad edukaks ja teised mitte – raamat inimloomusele omase ettevõtte loomisest. Viljandi: Print Best Trükikoda OÜ. 200 lk.
39. **Rohtla, G.** 2018. Logistika eriala üliõpilaste tööootused ja -väärtused. Bakalaureusetöö. Tallinna Tehnikaülikooli majandusteaduskonna ärikorralduse instituut. Tallinn. 36 lk.
40. **Rokeach, M.** (1973). The natuure of human values. United States of America: The Free Press. 438 lk.
41. **Rämmer, A.** (2012). Meeste ja naiste tööväärtused võrdlevas perspektiivis. - Sooline ebavõrdsus tööelus: arengud Eestis ja rahvusvaheline võrdlus. Tartu: Tartu Ülikool. 91-112lk.
42. Statistikaamet. (s.a a). Keskmine brutokuupalk. [veebileht] <https://www.stat.ee/et/avasta-statistikat/valdkonnad/tooelu/palk-ja-toojoukulu/keskmine-brutokuupalk> (10.03.2021)
43. Statistikaamet. (s.a b). Tööturg. [veebileht] <https://www.stat.ee/et/avasta-statistikat/valdkonnad/tooelu/tooturg> (10.03.2021)
44. Statistikaamet. (2021). Aastaga lisandus üle 16 000 tööt. [veebileht] <https://www.stat.ee/et/uudised/toohoive-ja-tootus-iv-kvartal-2020> (10.03.21)
45. **Sutrop, M.** (2009). Väärtused ja haridus ühiskondlikus kontekstis. – Konverentsi „Väärtused – valikud ja võimalused 21. sajandi Eesti koolis” artikkel. Tartu: Tartu Ülikool, lk 66.
46. Tooman, H., Väli, I. (2010). Eesti turismiettevõtete kvaliteediprogramm – Koolituse „Kliendi tagasisidesüsteemi juurutamine“ ettekanne. Tartu: Tartu Ülikool, lk 47.

47. TT1209: Hõivatud ametiala pearühma ja haridustaseme järgi. (andmeid uuendatud 22.02.2021). – Statistikaamet. <https://www.stat.ee/> (28.03.2021)
48. TT55: Mitteaktiivsed töösoovijad mitteaktiivsuse põhjuse järgi. (andmeid uuendatud 15.02.2021). – Statistikaamet. <https://www.stat.ee/> (02.04.21)
49. Töö- ja puhkeaeg. (2014). Tallinn: Tööinspeksioon. 24 lk.
50. Tööturg 2035: Tööturu tulevikusuunad ja -stsenaariumid. (2018). Tallinn: Arenguseire Keskus. 90 lk.
51. **Valdmaa, S.** (2010). Noorte väärtushinnangud Eesti koolides: Uuringu kokkuvõte. – Õpetajate leht. [e-ajakiri] www.haridus.opleht.ee (14.03.21)
52. Working environment. (2019.) [veebileht] <https://www.aurora.umu.se/en/employment/working-environment-health-and-equal-access/working-environment/> (29.11.2020)
53. **Özpehlivan, M., Acar, A. Z.** (2015). Assessment of a Multidimensional Job Satisfaction Instrument. – ScienceDirect. 283-290 lk.

LISAD

Lisa 1. Tööraahulolu SERVQUAL uuringu küsimustik

Lugupeetud vastaja!

Olen Lilli-Mai Vare ning palun Teie abi Eesti Maaülikooli ökonoomika ja ettevõtluse eriala magistr töö materjali kogumisel. Uuringu tulemused on suunatud majandus- ja sotsiaalinstituudi valdkonna üliõpilaste tööpakkujatele, et teha töökeskkonnas uuendusi ning saada konkurentsivõimelisemaks teiste sama valdkonna tööpakkujate seas. Küsimustik koosneb kahest osast, millest esimene uurib Teie hinnanguid ootustele ja teine reaalsele olukorrale seoses tööraahuloga. Väidetele vastates valige Teie jaoks sobivaim vastusevariant. Küsimustikule vastamine on anonüümne ning võtab orienteeruvalt aega viis minutit.

I OSA

Järgnevatele väidetele vastates valige kõige sobivaim vastusevariant skaalal 1 – üldse mitte oluline, 2 – pigem väheoluline, 3 – nii ja naa, 4 – pigem oluline, 5 – väga oluline

Vastates järgnevatele väidetele andke palun hinnang selle kohta, kui olulised on Teile järgmised tööraahulolu aspektid:

Töökeskkond ja -korraldus	
1. Minu töö tegemiseks vajalikud töövahendid on alati kättesaadavad	1 2 3 4 5
2. Tunnen ennast oma töökohal turvaliselt ja mugavalt	1 2 3 4 5
3. Mul on võimalus lõuna- ja puhkepausideks	1 2 3 4 5
Info liikumine ettevõttes	
4. Organisatsioonis toimub pidev informatsiooni liikumine	1 2 3 4 5
5. Saan oma tööülesannete täitmiseks vajaliku informatsiooni õigeaegselt	1 2 3 4 5
6. Organisatsioon annab regulaarselt ülevaateid ettevõtte tulemustest ja eesmärkidest	1 2 3 4 5
Eneseteostus- ja arenguvõimalused	
7. Mul on võimalus ennast oma erialal täiendada	1 2 3 4 5

8. Mul on võimalus õppida pidevalt uusi asju oma töökohal	1 2 3 4 5
9. Mul on võimalus ettevõttesiseselt karjääri teha	1 2 3 4 5
Soodustused	
10. Organisatsioon korraldab oma töötajatele ühisüritusi	1 2 3 4 5
11. Organisatsioonis on olemas täiendõppe- ja koolitusvõimalused	1 2 3 4 5
Kollektiiv	
12. Organisatsioonis on hea meeskonnatöö ja sõbralik õhkkond	1 2 3 4 5
13. Kolleegid on vastutulelikud ja abistavad	1 2 3 4 5
Juhtimine	
14. Töötajate ideede ja ettepanekutega arvestatakse	1 2 3 4 5
15. Minu otsene juht on oma töös kompetentne ja eeskujuks teistele	1 2 3 4 5
Tunnustamine ja tagasiside	
16. Saan oma otseselt juhilt tagasisidet oma töö kohta	1 2 3 4 5
17. Minu ametialaseid edusamme hinnatakse juhtkonna poolt	1 2 3 4 5
Töö ise	
18. Minu tööülesanded on huvitavad ja väljakutseid pakkuvad	1 2 3 4 5
19. Töö võimaldab minu teadmisi ja oskusi maksimaalselt rakendada	1 2 3 4 5
Tasustamine	
20. Töötasu vastab minu teadmistele ja oskustele	1 2 3 4 5
21. Töötasu on sõltuvuses minu töökoormusega	1 2 3 4 5
22. Töötasu on konkurentsivõimeline samalaadse tööga teistes organisatsioonides	1 2 3 4 5

II OSA

Järgnevatele väidetele vastates valige kõige sobivaim vastusevariant skaalal 1 – ei nõustu üldse, 2 – pigem ei nõustu, 3 – nii ja naa, 4 – pigem nõustun, 5 – nõustun täielikult

Vastates järgnevatele väidetele andke palun hinnang selle kohta, milline on reaalne olukord Teie töökohal:

Töokeskkond ja -korraldus					
1. Minu töö tegemiseks vajalikud töövahendid on alati kättesaadavad	1	2	3	4	5
2. Tunnen ennast oma töökohal turvaliselt ja mugavalt	1	2	3	4	5
3. Mul on võimalus lõuna- ja puhkepausideks	1	2	3	4	5
Info liikumine ettevõttes					
4. Organisatsioonis toimub pidev informatsiooni liikumine	1	2	3	4	5
5. Saan oma tööülesannete täitmiseks vajaliku informatsiooni õigeaegselt	1	2	3	4	5
6. Organisatsioon annab regulaarselt ülevaateid ettevõtte tulemustest ja eesmärkidest	1	2	3	4	5
Eneseteostus- ja arenguvõimalused					
7. Mul on võimalus ennast oma erialal täiendada	1	2	3	4	5
8. Mul on võimalus õppida pidevalt uusi asju oma töökohal	1	2	3	4	5
9. Mul on võimalus ettevõttesiseselt karjääri teha	1	2	3	4	5
Soodustused					
10. Organisatsioon korraldab oma töötajatele ühisüritusi	1	2	3	4	5
11. Organisatsioonis on olemas täiendõppe- ja koolitusvõimalused	1	2	3	4	5
Kollektiiv					
12. Organisatsioonis on hea meeskonnatöö ja sõbralik õhkkond	1	2	3	4	5
13. Kolleegid on vastutulelikud ja abistavad	1	2	3	4	5
Juhtimine					
14. Töötajate ideede ja ettepanekutega arvestatakse	1	2	3	4	5
15. Minu otsene juht on oma töös kompetentne ja eeskujuks teistele	1	2	3	4	5
Tunnustamine ja tagasiside					
16. Saan oma otseselt juhilt tagasisidet oma töö kohta	1	2	3	4	5

17. Minu ametialaseid edusamme hinnatakse juhtkonna poolt	1	2	3	4	5
Töö ise					
18. Minu tööülesanded on huvitavad ja väljakutseid pakkuvad	1	2	3	4	5
19. Töö võimaldab minu teadmisi ja oskusi maksimaalselt rakendada	1	2	3	4	5
Tasustamine					
20. Töötasu vastab minu teadmistele ja oskustele	1	2	3	4	5
21. Töötasu on sõltuvuses minu töökoormusega	1	2	3	4	5
22. Töötasu on konkurentsivõimeline samalaadse tööga teistes organisatsioonides	1	2	3	4	5

ÜLDANDMED

1. Teie sugu

- a. Mees
- b. Naine

2. Teie vanus

- a. kuni 20
- b. 21 – 30
- c. 31 – 40
- d. 41 – 50
- e. üle 51

3. Teie õppeaste praegu, kus õpite

- a. Bakalaureuseõpe
- b. Magistriõpe

4. Kas olete erialase tööga hõivatud?

a. Jah

b. Ei

5. Mis valdkonnas hetkel tööga hõivatud olete?

a. Põllumajandus, metsamajandus ja kalapüük

b. Mäetööstus

c. Töötlev tööstus

d. Elektrienergia, gaasi, auru ja konditsioneeritud õhuga varustamine

e. Veevarustus; kanalisatsioon, jäätme- ja saastekäitlus

f. Ehitus

g. Hulgi- ja jaekaubandus

h. Veondus ja laondus

i. Majutus ja toitlustus

j. Info ja side

k. Finants- ja kindlustustegevus

l. Kinnisvaraala tegevus

m. Kutse-, teadus- ja tehnikaala tegevus

n. Haldus- ja abitegevused

o. Avalik haldus ja riigikaitse

p. Haridus

q. Tervishoid ja sotsiaaltoetused

r. Kunst, meelelahutus ja vaba aeg

s. Mootorsõidukite ja mootorrataste remont

t. Muud teenindavad tegevused

Täna vastamast!

(autori koostatud Murula 2016: 52-58 lõputöö küsitluse põhjal)

Lisa 2. Uuringus osalenud üliõpilaste jagunemine tööga hõivatud valdkonna lõikes

Valdkond	Üliõpilaste arv	Osakaal (%)
Põllumajandus, metsamajandus ja kalapüük	3	5
Mäetööstus	0	0
Töötlev tööstus	2	3,3
Elektrienergia, gaasi, auru ja konditsioneeritud õhuga varustamine	0	0
Veevarustus; kanalisatsioon, jäätme- ja saastekäitlus	0	0
Ehitus	2	3,3
Hulgi- ja jaekaubandus	9	15
Veondus ja laondus	1	1,7
Majutus ja toitlustus	1	1,7
Info ja side	4	6,7
Finants- ja kindlustustegevus	17	28,3
Kinnisvaraalaane tegevus	1	1,7
Kutse-, teadus- ja tehnikaalaane tegevus	0	0
Haldus- ja abitegevused	0	0
Avalik haldus ja riigikaitse	5	8,3
Haridus	4	6,7
Tervishoid ja sotsiaaltoolekanne	2	3,3
Kunst, meelelahutus ja vaba aeg	1	1,7
Mootorsõidukite ja mootorrataste remont	0	0
Muud teenindavad tegevused	8	13,3

(autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Lisa 3. Tööra hulolu üheksa dimensiooni väidete oodatud ja reaalse olukorra tasemete keskmised näitajad ja SERVQUAL lõhe

Dimensioon	Väite nr	Tase	Keskmine	SERVQUAL lõhe
Töökeskkond ja -korraldus	1	Ootus	4,85	-0,57
		Reaalsus	4,28	
	2	Ootus	4,87	-0,55
		Reaalsus	4,32	
	3	Ootus	4,77	-0,20
		Reaalsus	4,57	
Info liikumine ettevõttes	4	Ootus	4,77	-0,99
		Reaalsus	3,78	
	5	Ootus	4,87	-1,05
		Reaalsus	3,82	
	6	Ootus	4,15	-0,57
		Reaalsus	3,58	
Eneseteostus- ja arenguvõimalused	7	Ootus	4,60	-1,20
		Reaalsus	3,40	
	8	Ootus	4,52	-0,85
		Reaalsus	3,67	
	9	Ootus	4,53	-1,20
		Reaalsus	3,33	
Soodustused	10	Ootus	3,90	-0,20
		Reaalsus	3,70	
	11	Ootus	4,12	-0,85
		Reaalsus	3,27	
Kollektiiv	12	Ootus	4,82	-0,87
		Reaalsus	3,95	
	13	Ootus	4,73	-0,58
		Reaalsus	4,15	
Juhtimine	14	Ootus	4,60	-0,92
		Reaalsus	3,68	
	15	Ootus	4,83	-0,85
		Reaalsus	3,98	
Tunnustamine ja tagasiside	16	Ootus	4,48	-0,75
		Reaalsus	3,73	
	17	Ootus	4,48	-1,21
		Reaalsus	3,27	
Töö ise	18	Ootus	4,40	-0,93
		Reaalsus	3,47	
	19	Ootus	4,37	-1,24
		Reaalsus	3,13	
Tasustamine	20	Ootus	4,68	-1,46
		Reaalsus	3,22	
	21	Ootus	4,53	-0,96

		Reaalsus	3,57	
	22	Ootus	4,73	-1,10
		Reaalsus	3,63	

(autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Lisa 4. Tööraahulolu üheksa dimensiooni väidete oodatud ja reaalse olukorra tasemetekeskmsed näitajad ja SERVQUAL lõhe soo järgi

Dimensioon	Väite nr	Tase	Keskmine (naine)	SERVQUAL lõhe (naine)	Keskmine (mees)	SERVQUAL lõhe (mees)
Töökeskkond ja -korraldus	1	Ootus	4,87	-0,56	4,60	-0,60
		Reaalsus	4,31		4,00	
	2	Ootus	4,91	-0,58	4,40	-0,20
		Reaalsus	4,33		4,20	
	3	Ootus	4,80	-0,20	4,40	-0,20
		Reaalsus	4,60		4,20	
Info liikumine ettevõttes	4	Ootus	4,75	-0,90	5,00	-2,00
		Reaalsus	3,85		3,00	
	5	Ootus	4,89	-1,04	4,60	-1,20
		Reaalsus	3,85		3,40	
	6	Ootus	4,15	-0,53	4,20	-1,00
		Reaalsus	3,62		3,20	
Eneseteostus- ja arenguvõimalused	7	Ootus	4,62	-1,20	4,40	-1,20
		Reaalsus	3,42		3,20	
	8	Ootus	4,49	-0,78	4,80	-1,60
		Reaalsus	3,71		3,20	
	9	Ootus	4,56	-1,16	4,20	-1,60
		Reaalsus	3,40		2,60	
Soodustused	10	Ootus	3,95	-0,30	3,40	0,80
		Reaalsus	3,65		4,20	
	11	Ootus	4,18	-0,87	3,40	-0,60
		Reaalsus	3,31		2,80	
Kollektiiv	12	Ootus	4,84	-0,89	4,60	-0,60
		Reaalsus	3,95		4,00	
	13	Ootus	4,78	-0,63	4,20	0,00
		Reaalsus	4,15		4,20	
Juhtimine	14	Ootus	4,64	-0,93	4,20	-0,80
		Reaalsus	3,71		3,40	
	15	Ootus	4,85	-0,90	4,60	-0,20
		Reaalsus	3,95		4,40	
Tunnustamine ja tagasiside	16	Ootus	4,51	-0,78	4,20	-0,40
		Reaalsus	3,73		3,80	
	17	Ootus	4,49	-1,20	4,40	-1,40
		Reaalsus	3,29		3,00	
Töö ise	18	Ootus	4,40	-0,95	4,40	-0,80
		Reaalsus	3,45		3,60	
	19	Ootus	4,40	-1,27	4,00	-0,80

		Reaalsus	3,13		3,20	
Tasustamine	20	Ootus	4,69	-1,45	4,60	-1,60
		Reaalsus	3,24		3,00	
	21	Ootus	4,56	-0,98	4,20	-0,80
		Reaalsus	3,58		3,40	
	22	Ootus	4,73	-1,06	4,80	-1,60
		Reaalsus	3,67		3,20	

(autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Lisa 5. Tööra hulolu üheksa dimensiooni väidete oodatud ja reaalse olukorra tasemete keskmised näitajad ja SERVQUAL lõhe haridustaseme järgi

Dimensioon	Väite nr	Tase	Keskmine (baka-laureuse õppes õppijad)	SERVQUAL lõhe (baka-laureuse õppes õppijad)	Keskmine (magistri-õppes õppijad)	SERVQUAL lõhe (magistri-õppes õppijad)
Töökeskond ja -korraldus	1	Ootus	4,82	-0,50	4,88	-0,65
		Reaalsus	4,32		4,23	
	2	Ootus	4,91	-0,65	4,81	-0,43
		Reaalsus	4,26		4,38	
	3	Ootus	4,76	-0,23	4,77	-0,15
		Reaalsus	4,53		4,62	
Info liikumine ettevõttes	4	Ootus	4,82	-1,14	4,69	-0,77
		Reaalsus	3,68		3,92	
	5	Ootus	4,88	-1,20	4,85	-0,85
		Reaalsus	3,68		4,00	
	6	Ootus	4,18	-0,68	4,12	-0,43
		Reaalsus	3,50		3,69	
Eneseteostus- ja arenguvõimalused	7	Ootus	4,59	-1,44	4,62	-0,89
		Reaalsus	3,15		3,73	
	8	Ootus	4,50	-1,03	4,54	-0,62
		Reaalsus	3,47		3,92	
	9	Ootus	4,53	-1,32	4,54	-1,04
		Reaalsus	3,21		3,50	
Soodustused	10	Ootus	4,03	-0,59	3,73	0,31
		Reaalsus	3,44		4,04	
	11	Ootus	4,24	-1,12	3,96	-0,50
		Reaalsus	3,12		3,46	
Kollektiiv	12	Ootus	4,85	-1,06	4,77	-0,62
		Reaalsus	3,79		4,15	
	13	Ootus	4,79	-0,82	4,65	-0,27
		Reaalsus	3,97		4,38	
Juhtimine	14	Ootus	4,65	-0,97	4,54	-0,85
		Reaalsus	3,68		3,69	
	15	Ootus	4,85	-0,82	4,81	-0,89
		Reaalsus	4,03		3,92	
Tunnustamine ja tagasiside	16	Ootus	4,47	-0,59	4,50	-0,96
		Reaalsus	3,88		3,54	
	17	Ootus	4,50	-1,15	4,46	-1,31
		Reaalsus	3,35		3,15	
	18	Ootus	4,29	-1,08	4,54	-0,73

Töö ise		Reaalsus	3,21		3,81	
	19	Ootus	4,38	-1,35	4,35	-1,08
		Reaalsus	3,03		3,27	
Tasustamine	20	Ootus	4,62	-1,44	4,77	-1,50
		Reaalsus	3,18		3,27	
	21	Ootus	4,56	-0,91	4,50	-1,04
		Reaalsus	3,65		3,46	
	22	Ootus	4,76	-1,08	4,69	-1,11
		Reaalsus	3,68		3,58	

(autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Lisa 6. Tööra hulolu üheksa dimensiooni väidete oodatud ja reaalse olukorra tasemetekesk mised näitajad ja SERVQUAL lõhe vanusegrupi järgi

Dimensioon	Väite nr	Tase	Keskmine (vanus kuni 30)	SERVQUAL lõhe (vanus kuni 30)	Keskmine (vanus üle 30)	SERVQUAL lõhe (vanus üle 30)
Töokeskkond ja -korraldus	1	Ootus	4,82	-0,49	4,90	-0,71
		Reaalsus	4,33		4,19	
	2	Ootus	4,90	-0,62	4,81	-0,43
		Reaalsus	4,28		4,38	
	3	Ootus	4,82	-0,26	4,67	-0,10
		Reaalsus	4,56		4,57	
Info liikumine ettevõttes	4	Ootus	4,74	-0,82	4,81	-1,29
		Reaalsus	3,92		3,52	
	5	Ootus	4,87	-0,90	4,86	-1,34
		Reaalsus	3,97		3,52	
	6	Ootus	4,13	-0,54	4,19	-0,62
		Reaalsus	3,59		3,57	
Eneseteostus- ja arenguvõimalused	7	Ootus	4,62	-1,29	4,57	-1,05
		Reaalsus	3,33		3,52	
	8	Ootus	4,59	-1,08	4,38	-0,43
		Reaalsus	3,51		3,95	
	9	Ootus	4,59	-1,23	4,43	-1,14
		Reaalsus	3,36		3,29	
Soodustused	10	Ootus	4,00	-0,31	3,71	0,00
		Reaalsus	3,69		3,71	
	11	Ootus	4,18	-0,87	4,00	-0,81
		Reaalsus	3,31		3,19	
Kollektiiv	12	Ootus	4,87	-0,92	4,71	-0,76
		Reaalsus	3,95		3,95	
	13	Ootus	4,79	-0,58	4,62	-0,57
		Reaalsus	4,21		4,05	
Juhtimine	14	Ootus	4,64	-0,85	4,52	-1,04
		Reaalsus	3,79		3,48	
	15	Ootus	4,87	-0,77	4,76	-1,00
		Reaalsus	4,10		3,76	
Tunnustamine ja tagasiside	16	Ootus	4,44	-0,65	4,57	-0,95
		Reaalsus	3,79		3,62	
	17	Ootus	4,46	-1,31	4,52	-1,04
		Reaalsus	3,15		3,48	

Töö ise	18	Ootus	4,44	-1,16	4,33	-0,52
		Reaalsus	3,28		3,81	
	19	Ootus	4,41	-1,38	4,29	-0,96
		Reaalsus	3,03		3,33	
Tasustamine	20	Ootus	4,67	-1,62	4,71	-1,19
		Reaalsus	3,05		3,52	
	21	Ootus	4,56	-1,05	4,48	-0,81
		Reaalsus	3,51		3,67	
	22	Ootus	4,67	-1,08	4,86	-1,15
		Reaalsus	3,59		3,71	

(autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

Lisa 7. Tööraahulolu üheksa dimensiooni väidete oodatud ja reaalse olukorra tasemete keskmiste näitajate p-väärtused

Dimensioon	Väite nr	p-väärtus	Oluline erinevus
Töökeskkond ja -korraldus	1	3,74e-07	Jah
	2	3,903e-07	Jah
	3	0,0385	Jah
Info liikumine ettevõttes	4	3,362e-09	Jah
	5	2,22e-10	Jah
	6	0,0008893	Jah
Eneseteostus- ja arenguvõimalused	7	3,776e-08	Jah
	8	1,553e-06	Jah
	9	1,69e-08	Jah
Soodustused	10	0,3314	Ei
	11	4,482e-05	Jah
Kollektiiv	12	5,165e-09	Jah
	13	5,873e-06	Jah
Juhtimine	14	1,949e-08	Jah
	15	5,97e-07	Jah
Tunnustamine ja tagasiside	16	2,977e-05	Jah
	17	1,889e-09	Jah
Töö ise	18	1,698e-07	Jah
	19	7,607e-09	Jah
Tasustamine	20	7,042e-11	Jah
	21	9,068e-07	Jah
	22	1,004e-09	Jah

(autori koostatud SERVQUAL ankeetküsitluse tulemuste põhjal)

LIHTLITSENTS

Lihtlitsents lõputöö salvestamiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks ning juhendaja(te) kinnitus lõputöö kaitsmisele lubamise kohta

Mina, Lilli-Mai Vare,
sünniaeg 16.05.1997

1. annan Eesti Maaülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda koostatud lõputöö

EESTI MAAÜLIKOOLI MAJANDUS- JA SOTSIAALINSTITUUDI ÜLIÕPILASTE
OOTUSED JA REAALNE OLUKORD SEoses TÖÖRAHULOLUGA,

mille juhendaja on Katriin Visnapuu,

1.1. salvestamiseks säilitamise eesmärgil,

1.2. digiarhiivi DSpace lisamiseks ja

1.3. veebikeskkonnas üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile;

3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Lõputöö autor _____

(allkiri)

Tartu, 10.05.2021

Juhendaja(te) kinnitus lõputöö kaitsmisele lubamise kohta

Luban lõputöö kaitsmisele.

(juhendaja nimi ja allkiri)

(kuupäev)